

ŠKOLENÍ A VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ V CESTOVNÍM RUCHU

LÁZEŇSKÝ HOTEL

KONTAKTNÍ A SPECIFICKÉ PROFESE PRO HOTELOVÝ A LÁZEŇSKÝ PROVOZ

TRÉNINKOVÝ LÁZEŇSKÝ PROGRAM

www.vzdelavanivcr.cz



Lázeňský hotel
kontaktní a specifické profese pro hotelový a lázeňský provoz

Vydalo: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, Praha, 2007.
Staroměstské náměstí 6, 110 15 Praha 1, www.mmr.cz

Tato skripta byla vytvořena pro projekt „Školení a vzdělávání pracovníků v cestovním ruchu“
CZ.04.1.03/4.2.00.1/0001 Operační program Rozvoj lidských zdrojů (OPRLZ),
Opatření 4.2, Specifické vzdělávání.

Tento vzdělávací program je spolufinancován Evropským sociálním fondem (ESF)
a státním rozpočtem ČR.



OBSAH

LÁZEŇSKÝ HOTEL - KONTAKTNÍ A SPECIFICKÉ PROFESE PRO HOTELOVÝ A LÁZEŇSKÝ PROVOZ

1. LÁZEŇSKÝ TRÉNINKOVÝ PROGRAM	22
ZÁSADY BOZP V POHOSTINSTVÍ A UBYTOVÁNÍ	23
1. ÚVOD	23
2. VŠEOBECNÉ ZÁSADY	23
3. MANIPULACE S MATERIÁLEM	23
4. PRÁCE S ELEKTRICKÝMI PŘÍSTROJI	24
5. POŽÁRNÍ OCHRANA	24
FIREMNÍ KULTURA	25
1. CO TO JE „FIREMNÍ KULTURA“	25
2. SMYSL A VÝZNAM DODRŽOVÁNÍ FIREMNÍ KULTURY	25
2.1. Image firmy	25
2.2. Vlastní image každého pracovníka	25
2.3. Soulad veškerého jednání a vystupování s úrovní hotelu a firmy	25
2.4. Obecné povědomí	25
2.5. Vytváření relace (slušnost, kvalita, profesionalita, úspěch)	26
2.6. Význam značky	26
3. SMĚRNICE O FIREMNÍ KULTUŘE	26
3.1. Základní rozlišovací znaky firmy	26
3.2. Základní postuláty firmy	27
3.3. Postavení firmy v konkurenčním prostředí	27
3.4. Hlavní zásady komunikace	28
3.5. Hlavní zásady vystupování	29
3.6. Rozlišování informací	29
3.7. Základy prezentace firmy	30
KOMUNIKACE	31
1. KOMUNIKACE OBECNĚ	31
1.1. Co je komunikace	31
1.2. První dojem	31
1.3. Druhy komunikace	32
1.4. Co ovlivňuje komunikaci	32
1.5. Techniky naslouchání	33
1.6. Typy otázek	34

1.7. Řešení konfliktů	35
1.8. Problémové osoby	38
1.9. Argumentace	40
PROFESNÍ KOMUNIKACE	41
1. ZÁKLADY SPOLEČENSKÉHO CHOVÁNÍ	41
2. PROFESNÍ ETIKETA	42
3. PRAVIDLA PROFESNÍ KOMUNIKACE	43
4. NEVHODNÉ VÝRAZY	44
5. STÍŽNOSTI	45
6. TELEFONICKÁ KOMUNIKACE	45
PRVNÍ POMOC	47
1. PRVNÍ POMOC - ZÁKLADY	47
1.1. Indikace k první pomoci	47
1.2. Rozsah první pomoci dle indikace	47
1.3. První pomoc - KPR (kardiopulmonální resuscitace)	50
FBD - KUCHAŘI	53
1. VÝVOJ MODERNÍ HOTELOVÉ GASTRONOMIE	53
1.1. Analýza nynější hotelové gastronomie	53
1.2. Analýza poptávky hotelových hostů	53
1.3. Proč a jak své hotelové hosty stravovat?	53
1.4. Co můžeme nabídnout našim klientům?	53
2. ORGANIZACE ÚSEKU F&B	54
2.1. Rozdělení činností na úseku	54
2.2. Náplň práce jednotlivých managerů	54
2.3. Pracovní manuály jednotlivých profesí kuchyně	54
3. ORGANIZACE KUCHYNĚ	57
3.1. Rozdělení činností na úseku	57
3.2. HACCP	57
4. ODPOVĚDNOSTI	59
5. PŘEDMĚT	59
5.1. Význam zavedení systému kritických bodů	59
5.2. Způsob stanovení kritických bodů	59
5.3. Tým pro zavedení systému HACCP	59
5.4. Vymezení výrobní činnosti a úkolů výrobce	59
5.5. Příručka HACCP	60
6. OVĚŘOVÁNÍ SYSTÉMU	70
7. UDRŽOVÁNÍ SYSTÉMU	71
8. ŠKOLENÍ PRACOVNÍKŮ	71

9. ZAVEDENÍ DOKUMENTACE A VEDENÍ ZÁZNAMŮ	71
10. ZÁZNAMY	71
11. SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTACE	72
11.1. Tvorba kalkulací	72
12. TVORBA PRODEJNÍ CENY	73
12.1. Statistika obrátkovosti kalkulací	73
13. CENOVÝ INŽENÝRINK	73
14. STANOVENÍ FOOD COSTU Z PRODEJNÍ CENY	74
15. METODY A ŘÍZENÍ VÝROBNÍHO PROCESU	74
15.1. Postupy plánování výroby v kuchyni	74
15.2. Případová studie plánování výroby	76
15.3. Zkrácená případová studie plánování výroby	78
15.4. Nákup, příjem zboží, skladování, výdej a kontrolní metody	83
15.5. Plánovaná spotřeba surovin jako kontrolní nástroj řízení	85
16. SESTAVOVÁNÍ JÍDELNÍCH LÍSTKŮ	88
16.1. Analýza konkurence	88
16.2. Sestavování jídelních lístků	88
16.3. Odborná terminologie společenských akcí	88
MANUÁL, PROVOZ ÚSEKU, ORG. PRÁCE - KUCHARĚ	89
1. ROZDĚLENÍ ČINNOSTÍ NA ÚSEKU	89
2. HACCP	89
2.1. Účel	90
2.2. Oblast platnosti	90
2.3. Výklad pojmů a zkratk	90
2.4. Odpovědnosti	91
2.5. Předmět	91
2.6. Příručka HACCP	92
2.7. Kritické body	98
2.8. Ověřování systému	102
3. TVORBA KALKULACÍ	104
3.1. Tvorba prodejní ceny	105
3.2. Statistika obrátkovosti kalkulací	105
3.3. Cenový inženýring	106
3.4. Stanovení Food Costu z prodejní ceny	106
DIETNÍ STRAVOVÁNÍ	107
1. VÝŽIVA	107
1.1. Základní pojmy	107
1.2. Zdravá výživa	107

1.3. Léčebná výživa	107
1.4. Speciální systémy stravování	108
1.5. Výživová doporučení	110
2. LÉČEBNÁ VÝŽIVA	111
2.1. Dieta šetřící	111
2.2. Syndrom X	113
FBD - OBSLUHA	116
ORGANIZACE PRÁCE, PROVOZ ÚSEKU: OBSLUHA	116
1. STRUČNÁ HISTORIE POHOSTINSTVÍ	116
1.1. Starověk	116
1.2. Středověk	116
1.3. Novověk	117
2. ZÁKLADY SPOLEČENSKÉHO CHOVÁNÍ A ETIKY	117
2.1. Pozdrav	117
2.2. Představování	117
2.3. Chůze na veřejnosti	117
2.4. Pravidla chování číšníků	117
2.5. Obecná pravidla chování číšníků na pracovišti	118
2.6. Pravidla chování číšníků při obsluze hosta	118
2.7. Vyřizování stížností	118
2.8. Pravidla chování číšníků v kuchyni	118
2.9. Pravidla stolování	119
3. HYGIENA, ESTETIKA A BEZPEČNOST PRÁCE	119
3.1. Hygiena	119
3.2. Pravidla osobní hygieny	119
3.3. Pravidla pracovní hygieny	119
3.4. Estetika	120
3.5. Pravidla bezpečnosti při práci v obsluze	120
4. OSOBNOST ČÍŠNÍKA	120
4.1. Požadavky na osobnost číšníka	120
4.2. Základní profesní znalosti a dovednosti	120
4.3. Doporučené profesní znalosti a dovednosti	120
5. INVENTÁŘ NA ÚSEKU OBSLUHY	121
5.1. Pravidla používání inventáře	121
5.2. Drobný stolní inventář	121
5.3. Jídelní příbory a jejich používání	121
5.4. Překládací příbory	121
5.5. Inventář na pokrmy	122
5.6. Inventář na studené nápoje	122

5.7. Inventář na teplé nápoje	122
5.8. Pomocný inventář	122
5.9. Pomocné stoly	123
5.10. Pomocné vozíky	123
6. PŘÍPRAVA PRACOVIŠTĚ	123
6.1. Příprava na provoz	123
6.2. Inventář	123
6.3. Jídelní stoly	124
6.4. Nabídkové stoly	124
6.5. Skleněné vitríny	124
6.6. Jídelní a nápojové lístky	124
6.7. Přípravna číšníků	124
6.8. Konečná kontrola	125
7. ZPŮSOBY OBSLUHY	125
7.1. Restaurační způsoby obsluhy	125
8. SYSTÉMY OBSLUHY	126
8.1. Systém vrchního číšníka	126
8.2. Rajonový systém	127
8.3. Skupinový systém	127
8.4. Francouzský systém	127
8.5. Kavárenský systém	128
8.6. Barový systém	128
8.7. Banketní systém	128
8.8. Rautový systém	128
8.9. Etážový systém	128
9. ZPŮSOBY NABÍDKY, PRODEJE A PLACENÍ	129
9.1. Způsoby nabídky	129
9.2. Způsoby prodeje a placení	129
10. SKLEPNÍ HOSPODÁŘSTVÍ	130
10.1. Výčepní zařízení	130
10.2. Závady při čepování piva	130
10.3. Pravidla pro ošetřování výčepního zařízení	130
10.4. Způsoby čištění nápojového potrubí	130
11. OBSLUHA V RESTAURACÍCH	131
11.1. Servis piva	131
11.2. Servis vína	131
11.3. Servis lihovin	131
11.4. Servis nealkoholických nápojů	131
11.5. Servis teplých nápojů	131
11.6. Teploty nápojů	131

11.7. Základní pravidla servisu pokrmů	132
11.8. Překládání pokrmů	132
11.9. Sklizení použitého inventáře	133
11.10. Druhy snídaní	133
11.11. Příprava snídaňového stolu	134
11.12. „Table d’hote“	135
11.13. Složitá obsluha	135
11.14. Základní pravidla flambování	136
11.15. Dranžírování	136
12. GASTRONOMICKÁ PRAVIDLA	136
12.1. Jídelní lístek	136
12.2. Nápojový lístek	137
12.3. Menu	137
13. SLAVNOSTNÍ HOSTINY	138
13.1. Bankety, charakteristika banketu	138
13.2. Pracovní příkaz (komando)	138
13.3. Zajištění slavnostní hostiny	139
13.4. Nutné písemnosti při velkých hostinách	139
13.5. Zasedací pořádek	139
13.6. Příprava slavnostní tabule	139
13.7. Rauty a charakteristika rautu	139
13.8. Základní pravidla pro organizaci rautu	140
13.9. Přípravné práce při rautu	140
13.10. Obsluha při rautu	140
SOMMELIÉRSTVÍ	141
1. HISTORIE VÍNA	141
2. KATEGORIE VÍN	142
3. TECHNOLOGIE VÝROBY VÍNA	144
3.1. Technologie výroby bílého vína	144
3.2. Technologie výroby červeného vína	145
3.3. Technologie výroby růžového vína	145
3.4. Technologie výroby šumivých vín	145
4. ODRŮDY VINNÉ RÉVY	146
4.1. Bílé odrůdy	144
4.2. Modré odrůdy	148
5. VINAŘSKÉ OBLASTI V ČR	150
5.1. Oblast Morava	150
5.2. Oblast Čechy	151
6. VINAŘSKÉ OBLASTI VE SVĚTĚ	151

7. VINAŘSKÝ SLOVNÍK	153
8. VÍNO A ...	154
8.1. Degustace	154
9. NEMOCI A VADY VÍNA	158
9.1. Nemoci	158
9.2. Vady	158
10. PODÁVÁNÍ VÍNA V RESTAURACI A DOMA	159
10.1. V restauraci	159
10.2. Doma	159
10.3. Dekantace	160
10.4. Skladování vína	160
11. VÍNO A ZDRAVÍ	161
12. VÝZNAM SLOVA SOMMELIER	162
MANUÁL - OBSLUHA	163
1. ÚČEL	163
2. OBLAST PLATNOSTI	163
3. VÝKLAD POJMŮ A ZKRATEK	163
4. ODPOVĚDNOSTI	163
5. PŘEDMĚT	164
5.1. Schéma procesu obsluhy penzí BB, HB,FB - servírovaná obsluha, bufet	164
5.2. Definice procesu obsluhy penzí BB, HB,FB - servírovaná obsluha, bufet	165
5.3. Schéma procesu v případě obsluhy a la Carte	168
5.4. Definice procesu v případě obsluhy a la Carte	168
5.5. Schéma procesu v případě služby Room service (CP)	171
5.6. Definice procesu v případě služby Room service (CP)	171
5.7. Řízení neshod	173
5.8. Měřitelné veličiny procesu a služby	174
MANUÁL PRO OBSLUHU restaurace SORRENTO, Carlsbad Plaza	175
1. ORGANIZAČNÍ STRUKTURA	175
2. CHARAKTERISTIKA STŘEDISKA	175
3. PERSONÁL	175
4. SPECIFIKACE ČINNOSTI BĚHEM DNE	176
4.1. Příprava stolů a inventáře	176
4.2. Příprava střediska a obsluha - snídaně	177
4.3. Personál přicházející na pracoviště ráno na začátku směny	177
4.4. Příprava střediska a obsluhy - obědy	177
4.5. Příprava střediska a obsluhy - večeře	177

5. SERVIS	178
5.1. Uvítání a usazení hosta	178
5.2. Převzetí, potvrzení objednávky	178
5.3. Předání objednávky na výdejní středisko	178
5.4. Servis jídel a dezertů	178
5.5. Servis nápojů	178
5.6. Uzavření účtu a placení	179
5.7. Loučení s hostem	179
6. ČISTOTA A ÚDRŽBA	179
6.1. Každodenní úklidové činnosti	179
6.2. Úklidové práce v průběhu týdne	179
6.3. Kontrola stavu zásob objednávky a příjem zboží	179
MANUÁL PRO OBSLUHU - Bar OLD TIMES, Carlsbad Plaza	180
1. ORGANIZAČNÍ STRUKTURA	180
2. CHARAKTERISTIKA STŘEDISKA	180
3. SPECIFIKACE ČINNOSTI BĚHEM DNE	181
3.1. Příprava inventáře	181
3.2. Provoz střediska a činnosti s ním spojené	181
4. SERVIS	182
4.1. Uvítání a usazení hosta	182
4.2. Servis občerstvení	182
4.3. Servis nápojů	182
4.4. Uzavření účtu a placení	182
4.5. Loučení s hostem	183
5. ČISTOTA A ÚDRŽBA	183
5.1. Každodenní úklidové činnosti	183
5.2. Úklidové práce v průběhu týdne	183
MANUÁL PRO OBSLUHU - WELLNESS BAR, Carlsbad Plaza	184
1. ORGANIZAČNÍ STRUKTURA	184
2. CHARAKTERISTIKA STŘEDISKA	184
3. SPECIFIKACE ČINNOSTI BĚHEM DNE	185
3.1. Příprava inventáře	185
3.2. Provoz střediska a činnosti s ním spojené	185
4. SERVIS	185
4.1. Uvítání a usazení hosta	185
4.2. Servis občerstvení	186
4.3. Servis nápojů	186
4.4. Uzavření účtu a placení	186
4.5. Loučení s hostem	186

5. ČISTOTA A ÚDRŽBA	186
5.1. Každodenní úklidové činnosti	186
5.2. Úklidové práce v průběhu týdne	186
MANUÁL PRO OBSLUHU - LOBBY BAR, Carlsbad Plaza	187
1. ORGANIZAČNÍ STRUKTURA	187
2. CHARAKTERISTIKA STŘEDISKA	187
3. SPECIFIKACE ČINNOSTI BĚHEM DNE	188
3.1. Příprava inventáře	188
3.2. Provoz střediska a činnosti s ním spojené	188
4. SERVIS	189
4.1. Uvítání a usazení hosta	189
4.2. Servis občerstvení	189
4.3. Servis nápojů	189
4.4. Uzavření účtu a placení	189
4.5. Loučení s hostem	189
5. ČISTOTA A ÚDRŽBA	190
5.1. Úklidové práce v průběhu týdne	190
MANUÁL PRO OBSLUHU - BON SOIR BAR, Carlsbad Plaza	191
1. ORGANIZAČNÍ STRUKTURA	191
2. CHARAKTERISTIKA STŘEDISKA	191
3. SPECIFIKACE ČINNOSTI BĚHEM DNE	192
3.1. Příprava inventáře	192
3.2. Provoz střediska a činnosti s ním spojené	192
4. SERVIS	192
4.1. Uvítání a usazení hosta	192
4.2. Servis občerstvení	193
4.3. Servis nápojů	193
4.4. Uzavření účtu a placení	193
4.5. Loučení s hostem	193
5. ČISTOTA A ÚDRŽBA	193
5.1. Každodenní úklidové činnosti	193
5.2. Úklidové práce v průběhu týdne	193
MANUÁL PRO OBSLUHU - restaurace SWEET ORIENT, Carlsbad Plaza	194
1. ORGANIZAČNÍ STRUKTURA	194
2. CHARAKTERISTIKA STŘEDISKA	194
3. SPECIFIKACE ČINNOSTI BĚHEM DNE	195
3.1. Příprava stolů a inventáře	195
3.2. Provoz střediska a činnosti s ním spojené	195

4. SERVIS	196
4.1. Uvítání a usazení hosta	196
4.2. Převzetí, potvrzení objednávky	196
4.3. Předání objednávky na výdejní středisko	196
4.4. Servis jídel a dezertů	196
4.5. Servis nápojů	196
4.6. Uzavření účtu a placení	196
4.7. Loučení s hostem	196
5. ČISTOTA A ÚDRŽBA	197
5.1. Každodenní úklidové činnosti	197
5.2. Úklidové práce v průběhu týdne	197
MANUÁL PRO OBSLUHU restaurace - LA BOHEME, Carlsbad Plaza	198
1. ORGANIZAČNÍ STRUKTURA	198
2. CHARAKTERISTIKA STŘEDISKA	198
3. SPECIFIKACE ČINNOSTI BĚHEM DNE	199
3.1. Příprava stolů a inventáře	199
3.2. Příprava střediska a obsluha - obědy	199
3.3. Příprava střediska a obsluha - večeře	199
4. SERVIS	200
4.1. Uvítání a usazení hosta	200
4.2. Převzetí, potvrzení objednávky	200
4.3. Předání objednávky na výdejní středisko	200
4.4. Servis jídel a dezertů	200
4.5. Servis nápojů	200
4.6. Uzavření účtu a placení	201
4.7. Loučení s hostem	201
5. ČISTOTA A ÚDRŽBA	201
5.1. Každodenní úklidové činnosti	201
5.2. Úklidové práce v průběhu týdne	201
SATISFIED LEAVING CLIENT	202
1. CO PRO NÁS ZNAMENÁ „SATISFIED LEAVING CLIENT“	202
2. PERFEKTNÍ PÉČE O HOSTA	202
3. MONITORING SPOKOJENOSTI HOSTA	203
3.1. Nejdůležitějšími zdroji informací jsou	203
4. AKTIVNÍ PŘEDCHÁZENÍ KONFLIKTŮM	203
5. REAKCE NA KONFLIKTY	204
6. BONUSOVÉ PROGRAMY	204

KARLOVARSKÁ LÁZEŇSKÁ LÉČBA	205
1. HISTORIE A TRADICE KARLOVARSKÉ LÁZEŇSKÉ LÉČBY	205
1.1. Úvod	205
2. VÝVOJ LÉČEBNÝCH POSTUPŮ	205
3. KARLOVARSKÁ LÁZEŇSKÁ LÉČBA - SOUČASNOST A TRENDY	205
3.1. Karlovarské minerální prameny	205
3.2. Druhy lázeňských procedur	206
4. ONEMOCNĚNÍ LÉČENÁ V KARLOVÝCH VARECH	207
5. OBECNÉ KONTRAINDIKACE LÁZEŇSKÉ LÉČBY	207
6. SOUČASNÉ TRENDY LÁZEŇSKÉ LÉČBY	207
6.1. Klasická lázeňská léčba	207
6.2. Wellnes pobyty	207
7. ZÁVĚREM	207
SPAD - ZDRAVOTNÍ PERSONÁL	
- MANUÁLY, ORGANIZACE PRÁCE PRO ZDRAVOTNÍ PERSONÁL	208
1. PROVOZNÍ ŘÁDY	208
1.1. bazény CP	209
1.2. sauny CP	210
1.3. solárium CP	211
2. PRACOVNÍ NÁPLNĚ JEDNOTLIVÝCH PROFES	211
3. STANDARDY POSKYTOVANÝCH PROCEDUR	211
4. ORGANIZACE PRÁCE NA JEDNOTLIVÝCH PRACOVÍŠTÍCH SPA A WELLNESS	212
POSKYTOVÁNÍ PROCEDUR	
- TEORIE PRO ZDRAVOTNÍ PERSONÁL	213
1. PROCEDURY	213
1.1. Kompletní nabídka procedur MSG, jednoduchý popis nabízených procedur	213
1.2. Délky jednotlivých procedur a jejich sled	215
1.3. Používaná média a materiál	216
2. ÚČINKY JEDNOTLIVÝCH PROCEDUR	216
2.1. Lékařská etika	217
2.2. Problematika práce s osobou s omezenou schopností pohybu	217
2.3. Pohyby po pracovišti, zásobování	217
2.4. Dezinfekce a úklid na pracovišti	217
2.5. Manipulace s odpadem	217
3. INDIKACE PROCEDUR	218
4. KONTRAINDIKACE PROCEDUR	218

5. PRACOVNÍ NÁPLNĚ JEDNOTLIVÝCH PROFESÍ	218
5.1. Standardy poskytovaných procedur	218
6. ORGANIZACE PRÁCE NA JEDNOTLIVÝCH PRACOVIŠTÍCH SPA A WELLNESS	219
PROVOZ ÚSEKU MSG A WELLNESSLANDU	220
pro zdravotní personál	
1. MEDICAL SPA GALERY	220
1.1. Provozní doba	220
1.2. Rozdělení jednotlivých pracovišť	220
1.3. Personál na jednotlivých pracovištích	221
1.4. Funkce jednotlivých pracovišť	221
1.5. Rozmístění vodoléčebných procedur	222
1.6. Délky trvání jednotlivých procedur a návaznost na další procedury	223
1.7. Organizace práce na jednotlivých pracovištích	223
1.8. Časy přestávek	224
1.9. Časy výměny prádla	224
1.10. Časové rozvrhy jednotlivých procedur	224
1.11. Sled procedur a jejich možné kombinace	224
1.12. Mimořádné situace	224
1.13. Aktuální změny na pracovištích	225
1.14. Dezinfekce	225
1.15. Úklid na pracovišti	225
1.16. Odpad	255
1.17. Zásobování materiálem pro jednotlivé pracoviště	225
1.18. Spolupráce s recepcí SPA	225
1.19. Denní rozpis procedur pro jednotlivá pracoviště	225
2. WELLNESSLAND	225
3. FITNESS A SOLÁRIUM	226
PROVOZ ÚSEKU, MANUÁL, ORGANIZACE PRÁCE MSG, Wellnessland a recepce SPAD	227
1. MEDICAL SPA GALERY	227
1.1. Provozní doba	227
1.2. Rozdělení jednotlivých pracovišť	227
1.3. Personál na jednotlivých pracovištích	228
1.4. Funkce jednotlivých pracovišť	228
1.5. Rozmístění vodoléčebných procedur	230
1.6. Délky trvání jednotlivých procedur a návaznost na další procedury	230
1.7. Organizace práce na jednotlivých pracovištích	231
1.8. Časy přestávek	231

1.9. Časy výměny prádla	231
1.10. Časové rozvrhy jednotlivých procedur	231
1.11. Sled procedur a jejich možné kombinace	231
1.12. Mimořádné situace	232
1.13. Aktuální změny na pracovištích	232
1.14. Dezinfekce	232
1.15. Úklid na pracovišti	232
1.16. Odpad	232
1.17. Zásobování materiálem pro jednotlivé pracoviště	232
1.18. Spolupráce s recepcí SPA	232
1.19. Denní rozpis procedur pro jednotlivá pracoviště	232
2. WELLNESSLAND	232
3. FITNESS A SOLÁRIUM	233
4. SPOLUPRÁCE S HLAVNÍ RECEPCÍ A OBCHODNÍM ODDĚLENÍM	233
5. PROVOZ SPAD RECEPCE	234
SPAD - RECEPČNÍ	235
PC PROGRAM MEDICUS	235
1. ÚVOD	235
2. ZÁZNAM	235
3. VÝBĚR TABULKY	235
4. VYHLEDÁNÍ ZÁZNAMU	235
5. PRÁCE SE ZÁZNAMEM	237
5.1. Vložení nového záznamu	237
5.2. Oprava záznamu	237
5.3. Zrušení záznamu	237
5.4. Uložení záznamu	237
5.5. Zrušení změn v záznamu	237
6. POŘÍZENÍ ZÁZNAMU	238
7. SCHRÁNKA	238
7.1. Vyjmout	238
7.2. Kopírovat	239
7.3. Vložit	239
8. OZNAČENÍ	239
8.1. Označení textu	239
8.2. Označení řetězce znaků v editačním poli	239
8.3. Označení řetězce znaků v tabulce	240
8.4. Odznačení	240
9. AKTUALIZACE DAT	240

10. FORMULÁŘ	240
10.1. Změna velikosti formuláře	240
11. KONTEXTOVÉ MENU	240
11.1. Příklady kontextového menu	241
12. TEXTOVÝ EDITOR V PROGRAMU MEDICUS	241
12.1. Textový editor - kontextové menu	241
13. PŘIZPŮSOBENÍ VZHLEDU PROGRAMU	242
14. PANELE NÁSTROJŮ	242
15. ŠABLONY	244
16. PŘEHLED MENU PROGRAMU - PROGRAM	245
16.1. Tisk	245
17. ZPRÁVY	246
18. OBSAZENÍ PRACOVIŠŤ ZAMĚSTNANCI	247
19. ODLIŠNOSTI V OBSAZENÍ PRACOVIŠŤ ZAMĚSTNANCI	247
20. PŘEHLED MENU PROGRAMU - PLATBY	247
PROCEDURY INDIKACE, KONTRAINDIKACE	
TEORIE PRO RECEPCI SPAD	248
1. PROCEDURY	248
1.1. Rozdělení procedur	248
1.2. Rozdělení procedur dle používaného média	248
1.3. Kompletní nabídka procedur MSG, jednoduchý popis nabízených procedur	248
1.4. Délky jednotlivých procedur a jejich sled	250
1.5. Používaná média a materiál	251
2. ÚČINKY JEDNOTLIVÝCH PROCEDUR	251
2.1. Množství opakování a četnost během léčby	252
3. INDIKACE PROCEDUR	252
4. KONTRAINDIKACE PROCEDUR	252
5. PRACOVNÍ NÁPLNĚ JEDNOTLIVÝCH PROFESÍ	252
6. ORGANIZACE PRÁCE NA JEDNOTLIVÝCH PRACOVIŠTÍCH SPA A WELLNESS	253
MANUÁLY, ORGANIZACE PRÁCE	
PRO RECEPČNÍ SPAD	254
1. PROVOZNÍ ŘÁDY	254
1.1. Léčebného úseku a masáže MSG CP - Medical Spa Galery Carlsbad Plaza	254
1.2. Bazény CP	255
1.3. Sauny CP	256
1.4. Solárium CP	257
2. PRACOVNÍ NÁPLNĚ JEDNOTLIVÝCH PROFESÍ	257

3. STANDARDY POSKYTOVANÝCH PROCEDUR	257
4. ORGANIZACE PRÁCE NA JEDNOTLIVÝCH PRACOVÍŠTÍCH SPA, WELLNESS A RECEPCE SPAD	257
FRONT OFFICE - RECEPČNÍ	259
PROVOZ ÚSEKU RECEPCE	259
1. SEZNÁMENÍ S HOTELEM A PRACOVÍŠTĚM	259
1.1. Rozdělení pokojů	259
1.2. Restaurace	260
1.3. Wellness, SPA	260
1.4. Check-in, check-out teoretická část	260
1.5. Speciální programy	261
1.6. Spolupráce s obchodním oddělením	261
1.7. Seznámení s hotelem a pracovištěm	262
2. HLAVNÍ VSTUP	262
3. HOTELOVÁ HALA	262
4. INFORMAČNÍ SYSTÉM	263
5. SKLAD ZAVAZADEL	263
6. PERSONÁLNÍ VSTUP	263
7. HOTELOVÁ RECEPCE	264
7.1. Úsekové rozdělení hotelové recepce (first class, prestige club, concierge)	264
8. ROZDĚLENÍ POKOJŮ	264
8.1. Standardy	264
8.2. Kategorie „FIRST CLASS“ a „LUXURY CLASS“	265
8.3. Vybavení hotelových pokojů	265
9. RESTAURACE	265
9.1. Sweet Orient	265
9.2. Sorrento	265
9.3. La Bohème	265
9.4. Bon Soir Café	266
9.5. Old Times Bar	266
9.6. Konferenční prostory	266
10. WELLNESS, SPA	266
10.1. Wellnessland ALT KARLSBAD	266
10.2. MEDICAL SPA GALLERY	266
10.3. Recepce	267
10.4. Poskytované procedury	267
10.5. Fitness, Solarium	267
11. CHECK-IN, CHECK-OUT TEORETICKÁ ČÁST	267
11.1. Příprava na příjezd klienta	267
11.2. Příjezd klienta	267

11.3. Check-in	269
11.4. Zásady komunikace klientem během pobytu	269
11.5. Telefonování	270
11.6. Příprava na odjezd klienta	270
11.7. Check-out	271
11.8. Nabídka a ceník doplňkových služeb hotelu	271
12. SPECIÁLNÍ PROGRAMY NABÍDKA A CENÍK PROGRAMŮ	272
12.1. Spolupráce s obchodním oddělením	272
12.2. Zásady komunikace	273
12.3. Obsazenost SRD, složka objednávky	274
12.4. Kontrola obsazenosti	274
12.5. Kontrola garancí pobytů	274
12.6. Denní report recepce	274
HOTELOVÝ PROGRAM	
FIDELIO PRO RECEPČNÍ	276
1. ZÁKLADNÍ PŘEHLED A KLÁVESOVÉ ZKRATKY	276
1.1. Přihlášení do systému	276
1.2. Hotelové štafle	276
1.3. Telefonní seznam	277
2. KARTY HOSTŮ, FIREM, CK	278
2.1. Vyhledávání v databázi	278
2.2. Nový záznam, oprava záznamu	278
3. REZERVACE	278
3.1. Vyhledávání v databázi	278
3.2. Nový záznam	278
4. PŘIHLÁŠENÍ HOSTA, PRÁCE S UBYTOVANÝM HOSTEM	280
4.1. Vyplnění karty	280
4.2. Zprávy při přihlášení / odhlášení, na tv	281
4.3. Stěhování pokoje	281
4.4. Vyřazení pokoje	281
4.5. Historie pokoje	281
5. PRÁCE S ÚČTEM	282
5.1. Natěžování služeb	282
5.2. Oprava / stornování položky	283
5.3. Práce s okny	283
5.4. Platba / odhlášení hosta	283
6. OPRAVA PLATBY / STORNO DOKLADU	285
6.1. Historie účtů	285
6.2. Kurzy	285

7. UZAVŘENÍ POKLADNY A SESTAVY	286
7.1. Uzavření pokladny recepce	286
7.2. Odvod tržeb recepce	287
7.3. Sestava pohyby dne	287
7.4. Sestava pro F&B	288
7.5. Narozeniny dnes	288
7.6. Sestava natížení	288
8. SMĚNÁRNA	288
8.1. Kurzovní lístek	288
8.2. Směna valut	288
8.3. Dotace do pokladny směnární	288
8.4. Uzavření pokladny směnární	288
8.5. Odvod tržeb směnární	288
9. UZÁVĚRKA HOTELOVÉHO PROGRAMU FIDELIO	289
9.1. Check list noční směna	289
9.2. Příprava a kontrola na uzávěrku	290
9.3. Spuštění noční uzávěrky - omezený přístup	290
9.4. Tisk a kompletace sestav a reportů	290
9.5. Přihlášení PM účtů	290
MANUÁLY, ORGANIZACE PRÁCE - RECEPČNÍ	291
1. MANUÁL PRO RECEPČNÍ	291
1.1. Osobní a charakterové požadavky na personál	291
1.2. Standardy pracovního oblečení, úprava vzhledu	291
1.3. Základní povinnosti recepční ve styku s klientem	292
2. PROVOZNÍ ČINNOST RECEPCE - „ FRONT OFFICE “	292
2.1. Předání služby	292
2.2. Aktualizace kurzovního lístku a kursu PDI	293
2.3. Záloha na pobyt klienta a případnou úhradu škody způsobenou klientem	293
2.4. „Check - in“	293
2.5. „Check - out “	294
2.6. Služby	295
2.7. Práce s rezervacemi a faxy	296
2.8. Platba v průběhu pobytu a odvod tržeb	296
2.9. Evidence a předání korespondence na jméno klienta	296
2.10. Formuláře k vyplnění (EDEN GROUP, a.s.)	297
3. CONCIERGE	297
3.1. Předání služby	297
3.2. Zajišťování služeb pro klienty hotelu	298
4. ZÁZNAMY	299

5. SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTACE	299
6. ORGANIZACE PRÁCE	299
6.1. Rozdělení pracovní doby a návazné povinnosti	299
6.2. Význam efektivního využití pracovní doby	300
6.3. Spolupráce s portýry a housekeepingem	300
6.4. Spolupráce s ostatními pracovišti	300
6.5. Organizace práce při příjezdu / odjezdu klienta	301
6.6. Nestandardní situace	302
6.7. Práce s dokumenty	302
6.8. Slovníček použitých pojmů	303
KARLOVY VARY - PAMĚTIHODNOSTI, KULTURA	304
1. KARLOVARSKÉ PAMĚTIHODNOSTI	304
1.1. Dějiny Karlových Varů	304
1.2. Architektura Karlových Varů	306
1.3. Legenda o objevení Vřídla a založení Karlových Varů	310
FRONT OFFICE - PORTÝŘI	311
PROVOZ ÚSEKU PRO PORTÝRY	311
1. SEZNÁMENÍ S HOTELEM A PRACOVIŠTĚM	311
1.1. Orientační plán hotelu	311
1.2. Hlavní vstup	311
1.3. Hotelová hala	312
1.4. Informační systém	312
1.5. Sklad zavazadel	312
1.6. Personální vstup	313
1.7. Hotelová recepce	313
2. ROZDĚLENÍ POKOJŮ	313
2.1. 4. standardy	313
2.2. Kategorie FIRST CLASS a LUXURY CLASS	314
2.3. Vybavení hotelových pokojů	314
3. RESTAURACE	314
3.1. Sweet Orient	314
3.2. Sorrento	314
3.3. La Bohème	314
3.4. Bon Soir Café	315
3.5. Old Times Bar	315
3.6. Konferenční prostory	315
4. WELLNESS, SPA	315
4.1. Wellnessland ALT KARLSBAD	315

4.2. Medical spa gallery	315
4.3. Fitness, Solarium	316
5. PARKOVIŠTĚ A POHYB AUT	316
5.1. Front parking	316
5.2. Garáže	316
5.3. Zásady pro parkování vozu klienta	316
5.4. Parkování dodavatelů	316
5.5. Parkování managementu	316
6. ZÁSADY KOMUNIKACE S HOSTEM	317
MANUÁL, ORGANIZACE PRÁCE - PORTÝR	318
1. MANUÁL PRO PORTÝRY	318
1.1. Osobnostní a charakterové požadavky na personál	318
1.2. Standardy pracovního oblečení, úprava vzhledu	318
1.3. Povinnosti pracovníka při styku s klientem	318
1.4. Činnost portýra	319
2. ORGANIZACE PRÁCE	321
2.1. Rozdělení pracovní doby a návazné povinnosti	321
2.2. Spolupráce s hotelovou recepcí a housekeeping	321
2.3. Spolupráce s ostatními úseky	321
2.4. Organizace práce při příjezdu / odjezdu klienta	322
2.5. Nestandardní situace	323
RD - POKOJSKÉ	324
MANUÁL PRO POKOJSKÉ HOTEL CARLSBAD PLAZA	324
1. CHARAKTERISTIKA STŘEDISKA	324
1.1. Typ střediska	324
1.2 Pracovní doba	324
1.3 Provozní doba ostatních středisek	324
2. POŽADAVKY NA PERSONÁL	324
2.1. Personál	324
2.2. Pracovní oblečení	325
3. ZÁKLADNÍ POVINNOSTI POKOJSKÉ VE STYKU S KLIENTEM	325
4. PROVOZNÍ ČINNOST POKOJSKÉ - „HOUSEKEEPING“	325
4.1. Normy na výměnu prádla a hotelových doplňků Luxusy Class	326
4.2 Normy na výměnu prádla a hotelových doplňků First Class	326
4.3 Celkový úklid pokojů po odjezdu hosta	328
4.4. Průběžný úklid u volných pokojů	333
4.5. Další povinnosti pokojské	333

ÚKLID POKOJŮ - PRAKTICKÁ ČÁST	334
1. PŘÍPRAVA HOTELOVÉHO VOZÍKU	334
2. VLASTNÍ ÚKLID-PRAKTICKÉ UKÁZKY/ODJEZDOVÝ POKOJ	335
2.1. Úklid pokoje	335
2.2. Úklid koupelny	336
2.3. Úklid předsině	337
3. VLASTNÍ ÚKLID - PRAKTICKÉ UKÁZKY/POBYTOVÝ POKOJ	337
3.1. Úklid pokoje	337
3.2. Úklid koupelny	338
3.3. Úklid předsině	338
4. ÚKLID HOTELOVÉ CHODBY	339
ZÁKLADNÍ POJMY POUŽÍVANÉ V EDEN GROUP A.S.	340
CHECK-IN, CHECK-OUT PRAKTICKÁ ČÁST - RECEPČNÍ	345
1. PRAKTICKÝ CHECK-IN AJ, RJ, NJ	345
1.1. Příprava na příjezd	345
1.2. Pozdravy, uvítání	345
1.3. Registrace hosta	346
1.4. Kontrola objednávky	346
1.5. Informace o objednaných službách	347
1.6. Garance platby	347
1.7. Agenda	348
2. PRAKTICKÝ CHECK-OUT AJ, RJ, NJ	348
2.1. Příprava na odjezd	348
2.2. Vyúčtování pobytu	349
2.3. Zjištění spokojenosti	349
2.4. Pozdravy, rozloučení	350
2.5. Agenda	350
3. OPRAVA PŘÍPADNÝCH CHYB	350
3.1. Check-in	350
3.2. Check-out	351
CHECK-IN, CHECK-OUT PAKTICKÁ ČÁST - PORTÝR	352
1. PRAKTICKÝ CHECK-IN AJ, RJ, NJ	352
1.1. Pozdravy, uvítání	352
1.2. Zavazadla	352
1.3. Parkování	353
1.4. Případný doprovod klienta do pokoje	353
1.5. Vybavení pokoje	354

2. PRAKTICKÝ CHECK-OUT AJ, RJ, NJ	355
2.1. Odvoz / uložení zavazadel	355
2.2. Případná kontrola pokoje odjíždějícího klienta	355
2.3. Vyparkování vozu	356
2.4. Pozdravy, rozloučení	356
2.5. Jazykové minimum - slovíčka	357

LÁZEŇSKÝ HOTEL - KONTAKTNÍ A SPECIFICKÉ PROFESÍ PRO HOTELOVÝ A LÁZEŇSKÝ PROVOZ

LÁZEŇSKÝ TRÉNINKOVÝ PROGRAM

Lázeňský tréninkový program byl vytvořen z důvodu potřeby získat kvalifikovaný a vstřícný personál, který dokáže profesionálně přistupovat ke své práci a zajistí tak maximální počet spokojených klientů.

Program je připraven pro pracovníky, zastávající některou z uvedených profesí, a to jak pro zaměstnance společnosti Eden Group a.s., tak pro zájemce z řad externistů. Jedná se o profese, při jejichž výkonu se pracovník dostane do přímého kontaktu s klientem.

Program vychází z předpokladu, že jim projdou společně se zaměstnanci společnosti Eden Group a.s. také externisté z regionu.

• Cílem programu je

- poznat potenciál pracovníků a účelně jej rozvinout a využívat
- rozšířit a upevnit teoretické znalosti pracovníků
- rozvíjet konkrétní dovednosti pracovníků a jejich schopnosti zvládat mimořádné situace
- praktickým procvičováním naučit pracovníky získané znalosti aplikovat v praxi

Program se skládá z teoretické a praktické části. Je koncipován jako volný cyklus přednášek kombinovaných s praktickými ukázkami a navazující dvou měsíční odbornou praxí na některém z úseků společnosti. Součástí teoretických přednášek jsou také diskuse na daná témata. Osvojení jednotlivých dovedností v průběhu seminářů je zajištěno jejich praktickým procvičováním (např. skupinová práce, hraní rolí účastníky, atd.).

Program je zakončen závěrečnou zkouškou ve formě písemného testu. Po úspěšném složení závěrečné zkoušky absolvent obdrží Certifikát pro danou profesi.

Všechny tréninky probíhají v prostorách společnosti. Trenéři/přednášející jsou zaměstnanci společnosti nebo externisté.

Tato publikace je souhrn veškerých studijních podkladů pro tréninkové moduly jednotlivých profesí.

Kolektiv autorů Eden Group a.s.

ZÁSADY BOZP V POHOSTINSTVÍ A UBYTOVÁNÍ

Vypracoval Jaroslav Pecko, pro skupinu EDEN GROUP, a.s.

1. ÚVOD

Bezpečnost práce v pohostinství a ubytování není upravena samostatnými bezpečnostními předpisy. Na bezpečnost práce v pohostinství a ubytování se vztahuje celá řada obecně závazných předpisů, a proto z hlediska určité ucelenosti a srozumitelnosti níže uvedenou problematiku nabízíme v přehledném soupisu, ze kterého je zřejmé, jakého objektu, zařízení či činnosti se týká:

- požadavek bezpečnostního předpisu
- číslo bezpečnostního předpisu včetně paragrafu, případně i odstavce
- poznámka a komentář, kde je zpravidla uveden navazující bezpečnostní předpis.

2. VŠEOBECNÉ ZÁSADY

- Každý zaměstnanec je povinen dodržovat alespoň tyto zásady
 - povinnost zúčastňovat se školení BOZP dle zákona
 - pohybovat se pouze v prostorách jemu určených k výkonu jeho profese
 - nezasahovat žádným způsobem do instalací jako jsou elektroinstalace, EPS, topení, rozvody vody a jiné, pokud to není v náplni jeho práce
 - odkládat předměty jen na místa tomu určená
 - při ukládání či odebírání věcí z regálů používat bezpečnostní žebříky
 - v případě používání chemických prostředků dbát na pokyny výrobce, které jsou uvedeny na obalu výrobku a používat ochranných pomůcek k tomu účelu určených
 - nepoužívat na pracovišti v pracovní době i mimo ni alkoholické nápoje a omamné látky a nebyť pod vlivem těchto látek v době příchodu na pracoviště
 - informovat včas nadřízeného pracovníka o nedostacích a závadách, které by mohly ohrozit bezpečnost nebo zdraví zaměstnanců
 - pracovní úrazy je nutné zapisovat do knihy úrazů (může i někdo jiný, než zraněný)
 - bezodkladně oznámit pracovní úraz svému nadřízenému

3. MANIPULACE S MATERIÁLEM

- Je nutné
 - nepodceňovat prováděnou manipulaci a nepřeceňovat svoje schopnosti
 - dodržovat průchodnost komunikací

4. PRÁCE S ELEKTRICKÝMI PŘÍSTROJI

- elektrické přístroje mohou být uvedeny do provozu pouze ovladačem, který je k tomuto účelu určen
- nepoužívat el.stroje a nářadí, pokud jsou zjevně poškozené
- při mytí a čištění el.strojů vždy odpojit od el.vedení a to vypnutím hlavního jističe nebo vytažením ze zásuvky
- nepoužívat nepovolené el.přístroje
- nesahat v žádném případě do stroje (mixer, hnětač a jiné) za chodu

5. POŽÁRNÍ OCHRANA

• Prevence

- každý se musí chovat tak, aby nezačal příčinu ke vzniku požáru (pozor především na manipulaci s otevřeným ohněm)
- zákaz kouření v celém objektu, mimo vyhrazený kuřácký prostor
- řídit se požárními předpisy v případě požáru
- nainstalovaná čidla EPS a jejich funkce
- hasicí přístroje a manipulace
- hydranty
- zdolávání požáru pomocí PHP + HYDR.
- nahlášení vzniklého požáru
- evakuační poplachový plán

FIREMNÍ KULTURA

Vypracoval: Jan Motlík pro společnost EDEN GROUP, a. s.

1. CO TO JE „FIREMNÍ KULTURA“

Za firemní kulturu lze považovat soubor psaných i nepsaných pravidel, která stanovují základní rámec chování, jednání a vystupování všech pracovníků firmy a zároveň stanovují jasná pravidla pro vytváření jednotného a srozumitelného vnímání firmy na veřejnosti.

2. SMYSL A VÝZNAM DODRŽOVÁNÍ FIREMNÍ KULTURY

2.1. IMAGE FIRMY

Je velmi důležitá pro celkovou pozici firmy na trhu, v konkurenčním i místním prostředí. Image firmy je něco, co je vnímáno v podstatě neustále, na různých úrovních, vědomě i podvědomě a významným způsobem v konečném efektu ovlivňuje její ekonomické výsledky.

• **Image firmy je podvědomě sledována a vnímána zejména 3 základními „pozorovateli“.** Jsou jimi:

- obchodní partneři a odborná veřejnost
- přímé i nepřímé okolí - laická občanská veřejnost, orgány státní správy a samosprávy apod.
- samotní klienti

Ve všech těchto případech může být image firmy právě tím pověstným „jazýčkem na vahách“, zda vyjdou příslušné úřady vstříc požadavkům firmy, zda bude mít firma úspěch při náboru nových zaměstnanců, zda se budou cestovní kanceláře samy ucházet o partnerské smlouvy či zda se klienti rozhodnou právě pro určitý hotel, který spadá právě do portfolia firmy.

2.2. VLASTNÍ IMAGE KAŽDÉHO PRACOVNÍKA

Je důležitá pro odborné i osobní sebevědomí každého pracovníka bez ohledu na jeho pracovní zařazení či na to, ve které firmě pracuje. Pouze pracovník s dostatečnou mírou sebevědomí může svoji práci vykonávat dlouhodobě kvalitně

2.3. SOULAD VEŠKERÉHO JEDNÁNÍ A VYSTUPOVÁNÍ S ÚROVNÍ HOTELU A FIRMY

Toto je zcela nezbytný faktor právě z hlediska vnímání firmy a jejich produktů v očích odborné i laické veřejnosti (viz bod „Image firmy“). Pouze při soustavném dodržování tohoto bodu lze získat na veřejnosti pozici špičkového mezinárodního subjektu (hotelu, lázeňského zařízení apod.).

Těžko si lze jistě představit situaci, kdy se jako klient pravidelně či jenom občas setkávám se zaměstnanci příslušné firmy, která se prezentuje jako 4*-5* (tedy „first class“ či „luxury“), a tito zaměstnanci vystupují a chovají se k sobě vzájemně i k ostatním zcela nekulturně, neslušně či dokonce hrubě.

2.4. OBECNÉ POVĚDOMÍ

Je vytvářeno právě mírou dodržování či nedodržování výše uvedeného

2.5. VYTVÁŘENÍ RELACE (SLUŠNOST, KVALITA, PROFESIONALITA, ÚSPĚCH)

Zde je třeba si uvědomit, že v civilizovaném a vyspělém světě není na prvním místě relace (tedy vztah) úspěch - závist, ale naopak. Až na velmi nepatrné výjimky existuje zcela přirozená a mnoha lety ověřená vazba mezi pojmem úspěch na straně jedné a pojmy jako slušnost, kvalita a profesionalita na straně druhé

2.6. VÝZNAM ZNAČKY

Značka, neboli „brand“, je velmi významným prvkem marketingu a existence každé úspěšné firmy vůbec a její přesné, správné a vhodné používání je jedním z pilířů dlouhodobé úspěšnosti firmy.

Příkladem může být značka „Coca Cola“, která již sama o sobě způsobí, že v regále supermarketu při stejné ceně s vedlejším méně známým produktem 95% zákazníků „sáhne“ právě po Coca Cole.....



Stejně tak tomu je pochopitelně i v oblasti cestovního ruchu a zejména hotelnictví. Každá kvalitní cestovní kancelář a každý náročný klient vždy raději zvolí (při srovnatelné cenové relaci) známý „značkový“ hotel jako např. Four Seasons, Intercontinental či Marriott nežli sice taktéž 5* hotel, nicméně s nic neříkající značkou „U tří dubů“, „Arnika“ apod. V této souvislosti je nutné si uvědomit, že brand neboli značka se buduje mnoho let až desetiletí. Naším cílem tedy musí být tedy velmi pečlivě hlídat a chránit svoji značku a dlouhodobě a cíleně ji dostávat a „kotvit“ v povědomí zejména odborné veřejnosti, které tuto značku (brand) přijme jako synonymum prestiže, vysoké kvality či dokonce luxusu.

3. SMĚRNICE O FIREMNÍ KULTUŘE

- Každá směrnice o firemní kultuře by měla obsahovat minimálně následující části:
 - základní rozlišovací znaky firmy
 - základní postuláty firmy
 - charakteristiku postavení firmy a jejích produktů v konkurenčním prostředí
 - hlavní zásady komunikace
 - vnitřní
 - vnější
 - hlavní zásady vystupování
 - muži
 - ženy
 - základní rozlišení informací
 - základy a způsoby prezentace firmy

3.1. ZÁKLADNÍ ROZLIŠOVACÍ ZNAKY FIRMY

Základním a zcela nezbytným dokumentem je v tomto ohledu tzv. „corporate identity“.

- **CORPORATE IDENTITY**
 - je jakýmsi souhrnem a souborem předpisů a pokynů, jak a kdy používat ty které charakteristické znaky firmy a jak s nimi zacházet tak, aby si kdokoli mimo firmu v dané souvislosti vybavil právě onu firmu. V podstatě se jedná především o veškeré tiskoviny a proto se žádná „corporate identity“ nemůže obejít bez „grafického manuálu“. Zároveň však u vyspělých firem do „corporate identity“ spadá např. i oblečení personálu, používání firemních tužek, apod.

• GRAFICKÝ MANUÁL

- plní vždy funkci obecně platného návodu, jak v tištěné podobě zacházet s charakteristickými znaky firmy, jakými jsou například logo, barvy, grafické prvky používané na tiskovinách apod. Grafický manuál by měl řešit dopředu veškeré situace, které buď pravidelně nastávají nebo se o nich dá předpokládat, že nastanou. Grafický manuál by tedy měl řešit předem a velice striktně kompletní grafickou podobu minimálně těchto položek:

- Firemní papír
- Obálky, vizitky, propagační letáky
- Leaflety
- Booklety
- Tvar, umístění a možnou barevnost loga
- Fonty a velikost používaného písma
- Přesnou barevnost všech základním používaných barevných prvků

3.2. ZÁKLADNÍ POSTULÁTY FIRMY

Základními postuláty firmy jsou myšleny především „mission statement“, „vision statement“ a mnohdy se přidává i tzv. „goal“.

• MISSION STATEMENT

- je dokument firmy, ve kterém je co nejsrozumitelněji formulováno poslání firmy vůči klientovi tak, jak jej stanovil Top Management firmy. Jedná se o dokument jednoznačně určený k aktivnímu zveřejnění. „Mission statement“ má být pokud možno co nejstručnější, nejlépe formulován jednou větou.

- Příklady Mission statement:

- Chceme, aby u nás všem chutnalo (restaurace „Pod kaštanem“)
- Náš zákazník - náš pán (Restaurace a jídelny ČSSR)
- Naši snahou je splnit vám veškerá přání (hotel Marcus)
- Chceme naplnit očekávání každého klienta vyžadujícího vysokou kvalitu služeb (Eden Group a.s.)

• VISION STATEMENT

- je dokument firmy, ve kterém je formulována střednědobá až dlouhodobá vize firmy. V tomto případě se jedná o dokument interní, určený pro všechny zaměstnance firmy. Vision statement by měl být formulován tak, aby po jeho přečtení každý zaměstnanec měl jasno v otázce, zda je schopen a ochoten ztotožnit se s vizí firmy.

- Příklady Vision statement:

- Chceme se stát do roku 2010 největší hotelovou společností v ČR (hotelový řetězec „Best Hotels“)
- Do konce roku 2012 chceme dosáhnout ročního obrátu 250.000.000. CZK při průměrné roční obsazenosti 75% (Grand Hotel Edward)
- Naši vizi je upevnění stabilní asociace značky EDEN GROUP a.s. s vysokou úrovní služeb a těch nejlepších tradic klasického karlovarského lázeňství tak, abychom v roce 2010 zaujímali pozici nejrespektovanější hotelovo-lázeňské společnosti v Karlových Varech a aby hotel Carlsbad Plaza byl vnímán jako resort č.1 v ČR. (Eden Group a.s.)

• GOAL

- je dokument firmy, ve kterém je formulován cíl společnosti.

- Příklady Goal:

- Naším cílem je spokojený klient, neboť pouze takový klient vytváří skutečné hodnoty. Za nejvyšší hodnotu považujeme dobré jméno firmy. (Eden Group a.s.)
- Naším cílem je poskytovat klientům nezapomenutelné zážitky („Best Hotels“)

Zatímco „Mission statement“ a „Goal“ by měly být dokumenty v podstatě v čase neměnné (nebo pouze částečně), „Vision statement“ by měl reagovat a odrážet faktický vývoj ve firmě zejména v závislosti na míru naplňování v tu chvíli platného „Vision statement“. Jinými slovy - pokud vytvoříme „Vision statement“ v roce 2006 s tím, že chceme čehosi dosáhnout do roku 2010, měli bychom počítat s tím, že nejpozději v roce 2010 musíme formulovat nový „Vision statement“.

3.3. POSTAVENÍ FIRMY V KONKURENČNÍM PROSTŘEDÍ

Zde je zapotřebí zcela jasně a upřímně pojmenovat **silné i slabé** stránky firmy (hotelu) vzhledem k danému konkurenčnímu prostředí.

- **Hodnotí se zejména**

- Infrastruktura
- Spektrum a kvalita nabízených služeb
- Kvalita managementu a personálu
- Lokace
- Konkrétní zásadní rozdíly v relaci s konkurencí (bazén, parking apod.)
- Tradice a image

Personál by měl být poučen, jak s těmito poznatky zacházet - tedy dobře znát silné stránky a být na ně přirozeně a dostatečně hrdý, na druhé straně umět přiznat slabé stránky a pracovat na jejich minimalizaci.

3.4. HLAVNÍ ZÁSADY KOMUNIKACE

Komunikaci známe dnes v troji podobě - osobní, telefonickou, korespondenční. Každou z těchto tří podob pak použijeme jako komunikace vnitřní, tedy interpersonální a vnější, tedy nejčastěji mezi frontovými pracovníky hotelu a managery na straně jedné a hosty, obchodními partnery a dodavateli na straně druhé.

- **KOMUNIKACE OSOBNÍ VNITŘNÍ** - nejdůležitější zásady jsou tyto:
 - Všechny neznámé osoby a hosty zdravíme jako první - bez výjimky
 - Jako první zdraví vždy nadřízeného, muž ženu, příchozí do místnosti přítomné
 - Při oslovování vždy skloňujeme
 - Před 3. osobou si vzájemně vykáme
 - Hovoříme-li o někom ze svých kolegů či nadřízených ve 3. osobě, používáme příjmení, titul či funkci
 - Při veškeré komunikaci na veřejnosti (hostu) přístupných místem dbáme jak na obsah naší komunikace, tak i na její tón a hlasitost
 - Komunikujeme výhradně profesní témata
 - Ruku k pozdravu podává vždy nadřízený, host
- **KOMUNIKACE OSOBNÍ VNĚJŠÍ** - jak bylo již uvedeno, týká se zejména managerů a nejdůležitější zásady jsou tyto:
 - Při novém kontaktu předáváme vizitku, a to pravou rukou. Vizitky bychom měli mít uschované ve speciálním pouzdře k tomu určeném. Vizitku, jež jsme obdrželi od partnera, ponecháváme po dobu jednání před sebou na vhodném pro nás viditelném místě, abychom si kdykoli mohli připomenout veškeré partnerovo indicie
 - Na schůzky je nezbytné dostavit se včas, nejlépe 2-3 minuty předem
 - Ruku podává vždy důležitější a výše postavená osoba či žena
 - Partnera oslovujeme jeho funkcí, titulem či příjmením
 - Při oslovování vždy skloňujeme
 - Během komunikace udržujeme oční kontakt
 - Během komunikace je zcela nepřipustné žvýkání a konzumace jídla, kouření je možné pouze po oboustranné dohodě
 - Poznámky z jednání si děláme do diáře či bloků k tomu určených, kvalitní „univerzální“ či firemní propisovací tužkou či perem
 - Mobilní telefony musejí být během schůzky vypnuty či ztlumeny a případné hovory lze přijímat pouze s předchozí omluvou partnerovi
- **KOMUNIKACE TELEFONICKÁ VNITŘNÍ** - nejdůležitější zásady jsou tyto:
 - Volaný se hlásí příjmením
 - Nepoužíváme hlasitě „hands free“
 - Na firemních schůzkách jsou ztlumeny či vypnuty mobilní telefony
 - Platí striktní zákaz používání osobních mobilních telefonů k vyřizování osobních záležitostí na pracovišti
 - Hovoříme tak, abychom nerušili okolí
- **KOMUNIKACE TELEFONICKÁ VNĚJŠÍ** - nejdůležitější zásady jsou tyto:
 - Volaný se hlásí pozdravem, příjmením a názvem firmy (hotelu), volající taktéž
 - Při oslovování vždy skloňujeme
 - Volající pokládá telefon vždy jako první
 - Hovoříme tak, abychom nerušili okolí
- **KOMUNIKACE KORESPONDENČNÍ VNITŘNÍ** - nejdůležitější zásady jsou tyto:
 - Preferuje se forma „e-mailingu“
 - Nesmí chybět oslovení (zde platí stejné zásady jako u komunikace telefonické či osobní) a podpis (stačí celé jména)
 - Ideální je používat předepsané formuláře

- **KOMUNIKACE KORESPONDENČNÍ VNĚJŠÍ** - nejdůležitější zásady jsou tyto:
 - Preferuje se forma „e-mailingu“, lze však i nadále používat fax či klasickou poštovní korespondenci
 - U faxu a klasické pošty používáme firemní tiskopis
 - V e-mailu používáme jednoduchou a krátkou formu sdělení, do zahraničí bez české diakritiky
 - Na běžné e-maily a faxy odpovídáme do 48 hodin, na urgentní korespondenci (objednávky a p.) do 24 hodin
 - Nesmí chybět oslovení a plný podpis (jméno, funkce a základní firemní data)

3.5. HLAVNÍ ZÁSADY VYSTUPOVÁNÍ

Vzhledem k tomu, že služby obecně a hotelnictví zejména je o kontaktech (s hosty, klienty, obchodními partnery apod.), je otázka způsobu a úrovně vystupování jednotlivých reprezentantů firmy zcela zásadní pro image a úspěch firmy. Hlavními složkami vystupování každého člověka jsou jeho verbální projev a úprava zevnějšku. Existují v tomto ohledu drobné rozdíly mezi požadavky na vystupování mužů a žen.

- **VERBÁLNÍ VYSTUPOVÁNÍ**
 - Hovor vždy artikulačně výrazný a přirozený
 - Hlasitost hovorů přizpůsobená tak, aby nás slyšeli jen ti, kterým je obsah našeho sdělení určen
 - Gestikulace uměřená či téměř žádná - rozhodně žádná výrazná a rozmáchlá gesta
 - Vždy používat pozitivní argumentaci, a to zejména v případech, kdy musíme klientovi (partnerovi) něco odmítnout či kdy nejsme schopni uspokojit jeho požadavky
- **OBLÉKÁNÍ A ÚPRAVA ZEVNĚJŠKU - MUŽI**
 - Zaměstnanci vždy pouze v přidělených uniformách
 - Manageri v oblecích s kravatou a košilí s dlouhými rukávy
 - Celé oblečení by mělo být esteticky sladěno bez výstředních prvků
 - V žádném případě bílé ponožky !!!
 - Žádné šperky kromě snubního prstýnku (toto platí i na hodinky, které by měly být velmi decentní a nenápadné - nikoli sportovní. Pouze Top Management si může dovolit nosit drahé hodinky)
 - Jako obuv zásadně šněrovací polobotky sladěné s barvou obleku - černými se nikdy nic nezkazí
 - Vlasy krátké a upravené
 - Tvář čerstvě oholená, případně pečlivě upravené vousy
 - V některých firmách existuje pravidlo tzv. „leisure“ či „casual day“, tedy možnost 1 den v týdnu (většinou v pátek) nosit oblek s košilí bez kravaty či dokonce oblek s tzv. rolákem
- **OBLÉKÁNÍ A ÚPRAVA ZEVNĚJŠKU - ŽENY**
 - Zaměstnankyně vždy pouze v přidělených uniformách
 - Managerky v kostýmu se sukní či kalhoty
 - Barevná sladěnost bez výstředních prvků
 - Vhodné je použití tlumených barev, černá není vhodná
 - Jako obuv střevíce s plnou špičkou
 - Šperky pouze decentně a v souladu se společenským postavením
 - Pokud jsou dlouhé vlasy tak vždy sepnuté či obdobně upravené a bez výstředních účesů či barev
 - Nehty kratší či středně dlouhé a upravené

3.6. ROZLIŠOVÁNÍ INFORMACÍ

Informace týkající se firmy lze rozdělit do čtyřech hlavních kategorií. Hranice mezi jednotlivými kategoriemi informací jsou v každé firmě jiné a mnohdy jsou i velmi „tenké“. Záleží však plně na vedení každé firmy do které kategorie ty které informace zařadí.

- **VEŘEJNÉ - AKTIVNĚ ŠÍŘENÉ** - jedná se v podstatě o informace prezentačního a propagačního charakteru, tedy např. letáky, booklety, ceníky, propagační články apod.
- **VEŘEJNÉ** - veškeré informace, které nejsou určeny pouze pro interní použití ale taktéž nejsou určeny k aktivnímu šíření na veřejnosti. Mohou to být např. informace typu: počet a rozdělení pokojů, počet zaměstnanců, pracovní doba jednotlivých profesí apod.

- **INTERNÍ** - veškeré informace, které jsou určeny pouze pro zaměstnance firmy a neměly by se dostat na veřejnost, jako např. kteří hosté jsou právě ubytováni, se kterou přítelkyní se tentokrát ubytoval známý herec, ekonomické výsledky, obsazenost hotelu apod.
- **TAJNÉ** - toto jsou všechny informace, se kterými se mohou seznámit a nakládat s nimi pouze konkrétně určené osoby (Top Management, střední management, personální odd., mzdová účtárna apod.). Jedná se většinou rozhodnutí představenstva firmy, mzdy, personální data, apod.

3.7. ZÁKLADY PREZENTACE FIRMY

- **Závěrem je třeba si ještě uvědomit, že celkový obraz o firemní kultuře je vždy dotvářen:**
 - Vlastním vystupováním a jednáním - a to v podstatě kdykoli a kdekoli na veřejnosti při různých příležitostech (kulturní akce, sport, nákupy restaurace apod.). S ohledem na tento faktor je třeba korigovat vlastní jednání i v tzv. soukromém životě
 - Loajalitou - a to jak k firmě, tak k jednotlivým managerům, tak i k vlastním spolupracovníkům
 - Šířením pouze pozitivních a ověřeně pravdivých informací, a to vždy pouze veřejných

KOMUNIKACE

Vypracovala: Bc. Jana Pavlíčková pro společnost EDEN GROUP, a.s.

1. KOMUNIKACE OBECNĚ

1.1. CO JE KOMUNIKACE

Komunikace je přenos sdělení. Komunikujeme už tím, že jsme.

- **PŘÍMÁ x NEPŘÍMÁ** (zprostředkovaná - písemná, telefonická...)
- **VERBÁLNÍ** (slovní) x **NEVERBÁLNÍ** (mimoslovní) - tyto 2 složky by měly spolu korespondovat
 - **odesílatel** (ten, kdo mluví)
 - **vzkaz** (to, co říká)
 - **příjemce** (ten, kdo poslouchá a činí závěry)
 - **kódování** (výběr stylu, jakým bude sdělení předáno)
 - **dešifrování** (pochození nebo interpretace)
 - **zpětná vazba** (reakce příjemce na sdělení)
 - **šumy** (všechny faktory, které mohou odpoutat pozornost nebo pozměnit obsah)

„Odesílatel“ je zodpovědný za to, aby mu „příjemce“ rozuměl. Bez porozumění nemůžeme hovořit o komunikaci. Porozumět znamená používat a chápat stejná slova stejně.

„Odesílatel“ musí zvolit vhodné nástroje k přenosu informace. Musí počítat s vlivem okolností.

- **Optimální komunikace:**
 - **JASNÁ** (srozumitelná)
 - **OTEVŘENÁ** (pozitivní)
 - **DOSTATEČNÁ** (účelná)

1.2. PRVNÍ DOJEM

Jakoukoli komunikaci odstartuje a i nadále ovlivňuje tzv. „První dojem“. Ten, kdo nedostal od přírody do vínku schopnost prezentovat se svému okolí v příznivém světle, se může zlobit, jak je nespravedlivé, že člověk bývá posuzován na základě několika málo okamžiků, nicméně nemůže zabránit faktu, že to tak prostě je....

Pozor!

Příznivá prezentace není totožná s krásou. Jde o schopnost zaujmout, vzbudit pozitivní pocity, upoutat... Neexistuje druhá šance udělat „První dojem“.

Dobrý „První dojem“ usnadňuje následující komunikaci, naopak špatný se napravuje jen velmi těžce. Vždy mějme na paměti, že v našem chaotickém světě možná už nebudeme mít příležitost napravit špatný dojem, který by se nám mohlo podařit navodit díky nevhodnému chování. Většina lidí vnímá více očima. Proto je důležité se při prvním setkání soustředit především na následující:

- Navázat oční kontakt
- Přirozeně se usmívat
- Nedat najevo nervozitu a snažit se působit uvolněně
- Být vzpřímení, nehrbit se (snížení tělesné výšky ukazuje na snížené sebevědomí)
- Být vhodně oblečení a upravení
- Příjemně vonět

1.3. DRUHY KOMUNIKACE

Dobré komunikační schopnosti a dovednosti tvoří jednoznačně základní stavební kámen úspěchu každého člověka. Pro ty, kteří pracují ve službách, je zvládnutí efektivní komunikace velkou výhodou a zárukou pracovního úspěchu.

Umění jednat s druhými lidmi spočívá v:

- Umění mluvit a sdělovat informace (schopnost prezentovat své myšlenky tak, aby je ostatní správně pochopili)
- Umění naslouchat (aktivní pozornost věnovaná druhé straně)

Sdělení člověka je vyjádřeno následujícím způsobem:

- **55 % - nonverbálně (řeč těla)**
- 38 % - vokálně (tón a intonace hlasu)
- 7 % - verbálně (slova)

1.3.1. NEVERBÁLNÍ (komunikace beze slov)

• Vizuelní a vjemové signály

- vzhled (účes, oděv, líčení, upravené ruce, obuv, šperky...)
- postoj a držení těla
- chůze
- gesta
- vůně
- mimika (obličej prozradí to, co si myslíme, což může být v rozporu a tím, co říkáme...)
- úsměv (základ úspěchu - navozuje pozitivní atmosféru, podporuje a zesiluje to, co chcete říci)

Pozor!

- **Tělo je upřímnější než slova (ústa mohou lhát, ale oči řeknou pravdu...)**
- Příjemné pocity se poznají lépe než nepříjemné
- Nejčitelnější výraz - údiv a smích
- Ženy jsou více čitelné než muži - používají více výrazových prostředků
- Pohyby, mimika i gesta mohou prozradit nervozitu

1.3.2. VERBÁLNÍ (vyjádření myšlenek pomocí slov)

• Hlasové signály

- tón a zvuk hlasu
- intonace
- tempo řeči
- hlasitost
- používání pauz

• Obsah sdělení

- Schopnost reprodukovat své myšlenky
- Schopnost vyjádřit podstatu
- Schopnost přizpůsobit formu sdělení příjemci, dané situaci a okolnostem

• Vyjadřovací schopnosti

- Schopnost mluvit srozumitelně, jasně a k věci
- Schopnost mluvit poutavě a zajímavě
- Schopnost stylizace
- Schopnost používat kultivované jazykové prostředky (gramatika, spisovnost, ...)

Pozor!

- **Obsah sděleného musí korespondovat se způsobem podání.**
- Hlas může vyjádřit nervozitu i energii.

1.4. CO OVLIVŇUJE KOMUNIKACI

• AKTUÁLNÍ STAV MYSLI ÚČASTNÍKŮ A JEJICH VZÁJEMNÝ VZTAH

Každý si vykládá obsah sdělení dle svých vlastních zkušeností, momentální nálady a pod vlivem daných okolností (prostředí, společenské role, výchova, vzdělání...)

1.4.1. BARIÉRY A ŠUMY

- **Vnitřní**
 - tréma
 - stres
 - neznalost
 - sebevědomí
 - emoce (např. ztráta sebekontroly)
 - špatné vyjadřovací schopnosti
 - autocenzura (říkám to, co já považuji za důležité)
- **Vnější**
 - hluk
 - technické poruchy
 - prostředí
 - příjemce našeho sdělení - vzájemný vztah s odesílatelem
- **Co brání komunikaci**
 - nuda, nezáměr
 - neposlouchání (nevychovanost, zlozvyk - při nezázimné řeči začneme přemýšlet o něčem jiném)
 - obrana (blok před tématem, před obsahem)
 - nesladěná řeč těla s obsahem sdělení
 - rozptylování, vyrušování
- **Komunikační trychtýř**
 - Co vím
 - Co chci říct
 - Co opravdu říkám
 - Co je slyšet
 - Co druhý poslouchá
 - Co chápe
 - Co akceptuje
 - Co si zapamatuje
- **Komunikační zóny**
 - intimní (ti nejbližší)
 - osobní (přátelé, známi)
 - společenská (kolegové, spolupracovníci)
 - veřejná (cizí lidé)

Pozor!

Konverzace je výměna myšlenek a informací, čili dialog, nikoli monolog.

1.5. TECHNIKY NASLOUCHÁNÍ

- **NE-POSLOUCHÁNÍ**
 - Zbavuje druhého chuti pokračovat v projevu
 - Negativní přijímací signál : lhostejnost, protirečení, skákání do řeči, přeskočení na jiné téma,...
- **AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ**
 - a) Podněčující**
 - U hovořící osoby posiluje chuť dále mluvit
 - Pozitivní přijímací signál: projevy zájmu, souhlasu,...
 - Techniky:
 - **Echo** - prosté opakování řečeného - nedokazuje srozumitelnost
 - **Přítakání** - aktivně povzbuzujeme partnera, aby svou řeč více rozvinul
 - b) Upřesňující**
 - Má podněčující účinek
 - ověření toho, že obě strany rozuměly
 - vzájemná komunikace

Techniky:

- **Reflexe** - poskytne zpětnou vazbu (opakování celku vlastními slovy)
- **Resumé** - stručné shrnutí všeho podstatného, co jsme z rozhovoru vyrozuměli
- **Vstřícné naslouchání** - (původce vzkazu si ověří úroveň pochopení u příjemce, může vzkaz doplnit, upřesnit, znovu lépe formulovat špatně pochopené)

c) Při vstřícném naslouchání příjemce

- Pozorně naslouchá
- Klade otázky
- Shromažďuje informace
- Vyhodnocuje informace

1.6. TYPY OTÁZEK

Pro získání dostatečného množství informací a oboustranné porozumění je dobré klást otázky. Vhodně položenými otázkami můžeme získat potřebné informace i nasměrovat tázaného. Proto je při rozhovoru vhodné kombinovat různé typy otázek v závislosti na zamýšleném účinku. Jiné otázky použijeme, když potřebujeme zjistit široké spektrum informací, zcela odlišné pak, když spospícháme a chceme pouhá fakta.

• VÝHODY KLADENÍ OTÁZEK:

- Otázky jsou projevem zájmu o druhého člověka
- Otázky nutí druhého přemýšlet
- Otázky vedou k získání informací o dotazovaném
- Otázky mohou snížit napětí a zabránit konfliktu
- Klazením otázek se stáváme tím, kdo rozhovor řídí a určuje jeho směr

Otázky	Výhody	Nevýhody
Otevřené „Co si myslíte o...?“ „Jak vidíte...?“ „V čem spočívá...?“	<ul style="list-style-type: none"> ■ Bohatá odpověď ■ Umožňuje odkrýt názory a motivační faktory 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nebezpečí odklonu od tématu ■ Dlouhá odpověď
Faktografické Kdo, kdy, kde, kolik ?	<ul style="list-style-type: none"> ■ Přesná odpověď ■ Umožňuje obdržet konkrétní údaje 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Styl připomínající výslech
Uzavřené „Máte objednáno...?“ Vyhovuje Vám...?“	<ul style="list-style-type: none"> ■ Rychlá odpověď ■ „Ano“ povzbuzuje pokračování dialogu 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Chudá odpověď ■ Styl připomínající výslech ■ „Ne“ blokuje ■ „Ano“ zavazuje
Alternativní „Přejete si...?“ „Dáváte přednost...?“	<ul style="list-style-type: none"> ■ Usnadněná odpověď ■ Řízená odpověď 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Může být vnímána jako pokus o manipulaci
Sugestivní „Přece chcete navštívit to nejlepší?“ „Záleží Vám přeci na tom, aby manželka byla spokojena?“	<ul style="list-style-type: none"> ■ Zahruje v sobě odpověď 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Může být považována za manipulaci

• JAK POUŽÍVAT OTÁZKY

ZAMÝŠLENÝ ÚČINEK	TYP OTÁZKY	PŘÍKLAD
<ul style="list-style-type: none"> ■ Zahájit dialog ■ Získat názor, mínění 	Otevřená	„Co byste nejdříve navštívil v Karlových Varech?“ „Co si myslíte o...?“
<ul style="list-style-type: none"> ■ Získat přesný popis ■ Obdržet faktické informace 	Faktografická	Kdo? Jaký? Kde? Kdy?
<ul style="list-style-type: none"> ■ Zkontrolovat existenci určité skutečnosti, pocitu, mínění... ■ Získat souhlas 	Uzavřená	Používáte...? Je to pro Vás důležité? Je to pro Vás důležité, že?
<ul style="list-style-type: none"> ■ Dát na vybranou ze 2 možností 	Alternativní	Dáváte přednost X nebo Y?
<ul style="list-style-type: none"> ■ Získat doplňující informace ■ Odhalit původ otázky 	Bumerang	A Vy sám, co si o tom myslíte?
<ul style="list-style-type: none"> ■ Nasměřovat tázaného k odpovědi 	Sugestivní	„Zjistěte jste byl spokojen s nabídkou služeb?“

1.7. ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ

„Sympatického člověka si představuji jako toho, kdo se mnou souhlasí.“

Samuel Johnson

Člověk, který nemá žádné konflikty v práci ani doma, by měl být pozlacen. Konflikt může povstat z vynikající i špatné práce, z nedorozumění, z dobrých i zlých záměrů, z vhodného i nevhodného chování, z chvály nebo urážky. Je jako časovaná bomba. Občas opravdu nevíme, kdy vybuchne a co ji spustí. Když už ta situace nastane, měli bychom vědět, jak se s takovým konfliktem vypořádat, aby nevysál veškerou naši energii, nenakazil naši efektivitu a nekomplikoval nám zbytečně život.

Někdy je vhodnější před bližícím se konfliktem vycouvat.

Pokud už se staneme účastníky, měli bychom konflikt co nejdříve vyřešit. Pokud to emoce a hněv nedovolují ihned, tak co nejdříve po této reakci. Čím rychleji to vyčistíme, tím méně bude rána infikována.

• JAK LZE ŘEŠIT KONFLIKTY

- **Osobní spory** -poukázáním na rušivé vlastnosti a rozčilující pracovní zvyky nebo přizpůsobením se. Někoho změnit je obtížné, někdy se vyplatí prostě ignorovat.
- **Spory o cíl** - kompromisem. Pokud není možné cíle všech zúčastněných dosáhnout, lze cíle upravit.
- **Spory vyplývající z okolností** - je možné stanovit nové možnosti, upravit limity.
- **Spory o fakta** - lze ověřit nebo vyvrátit. Po vyjasnění skutečnosti spor pomine.
- **Spory o hodnoty** - vyřešit nelze. Možná postupem času, ale nikdy pomocí kompromisů.

- **Pokud se objeví konflikt, máme 2 možnosti**
 - vyhnout se mu (je to přechodná situace, nemáme chuť se hádat a znepřátelit si ostatní)
 - iniciovat otevřené jednání
- **Pokud se rozhodneme spor řešit, je nutné před počátkem se vědomě rozhodnout, zda**
 - se přizpůsobím
 - přistoupím na kompromis
 - překonám protivníka silou
 - budu spolupracovat
- **Přizpůsobte se**
 - Když je záležitost důležitá pro něj a relativně nedůležitá pro vás
 - Když nemůžete vyhrát nebo nemáte pravdu
 - Když chcete prokázat laskavost a později to připomenout
 - Když chcete zodpovědnost za výsledek přenést na druhou osobu
 - Když je vzájemný soulad důležitější než samotný problém
- **Udělejte kompromis**
 - Když je záležitost důležitá pro oba a nestojí za boj do hořkého konce
 - Když je situace přechodná a povede k rychlému napravení současného problému
 - Když nemáte čas na dohadování se, ale potřebujete dosáhnout některých svých cílů
- **Prosadte se silou**
 - Když je situace naléhavá a musíte jednat rychle
 - Když musíte hrát roli toho, kdo prosadí nepopulární principy či nepopulární kroky
- **Spolupracujte na vyřešení problémů**
 - Když se jedná o dlouhodobý vztah a situace by se mohla chronicky opakovat
 - Když oba cíle jsou příliš důležité na to, aby mohlo dojít ke kompromisu
 - Když potřebujete nakonec dosáhnout ústupek obou lidí

Pozor!

Nepřipusťte, aby vás konflikt vyhnal na širé moře, aniž byste věděli, jaký druh lodi potřebujete k tomu, abyste se dostali zpět na břeh. Rozhodněte se tak s vědomím, že máte možnost volby a berete v úvahu všechny okolnosti a důsledky.

- **Nepromíjejte předčasně**
Chybovat je lidské, odpouštět božské. Nemůžete-li odpustit, neodpouštějte. Buďte však ochotni si o problému pohovořit a najít skutečné řešení.
- **Stanovte jasné očekávání**
Mluvte o tom, co od koho očekáváte. Je obtížné plnit taková očekávání, o jejichž existenci nemáte tušení a naopak jednoduché zklamat se, neplní-li druzí ta vaše. „Vím, že jsem nikdy výslovně neřekl, abyste dělala to a to.....“

SOUSTŘEĎTE SE SPÍŠ NA CÍL NEŽ NA PŘEKÁŽKU

- **O soukromých záležitostech jednejte soukromě**
Je-li kolem publikum, lidé rádi hrají divadlo. Zvítězí ego. Může vzniknout zbytečná hádka.
- **Odložte problém výhry a prohry - konflikt není sport**
Dělám rozhodnutí, která mají nějaký význam. Jediná konkurence je v nás samotných. Měli bychom ovládat svá slova a činy takovým způsobem, abychom získali to, co potřebujeme. Abychom vyhráli, nemusí nutně druhá osoba prohrát.
- **Vzdorujte přesile nevšímavosti**
Je to nejrychlejší a nejjednodušší způsob. Někdy je nejsnadnější žádosti, hrozby či přehnané výtky ignorovat.
- **Vyhýbejte se zranitelným místům druhých a nezesměšňujte je veřejně jen proto, abyste si něco dokázali**
Opravdu platí - 2 x myslí a potom mluví. Nešikovně zvolená slova mohou ublížit.
- **Během konfliktu preferujte vyjádření před otázkami**
 - Otázky jsou podezřelé. (Používat pouze v případě, že potřebujeme jasnou informaci.) „Proč jste mi neřekla...?“ „Jak jste si mohla myslet...?“ Mohou to být pouze otázky na informace, ale v období konfliktu budou znít jako provokace. Proto je lepší používat poznámky. „Býval bych ocenil, kdybyste mi řekla, že...“ „Myslím, že bychom ...“ Obviňující otázka obvykle skončí hádkou.

- **Použijte rozhodnutí 3 P**
 - Popište příčinu konfliktu
 - Prodiskutujte, proč ke konfliktu došlo
 - Přijměte rozhodnutí, jak dál
- **Rovnice Když uděláš X, cítím Y, protože Z**
Vzorec obsahuje reálné a prověřitelné proměnné
- **Špatně:**
„Když tady sedíš jako leklá ryba, mám pocit, že ti na ničem nezáleží a je ti fuk, zda se nám povede obsadit hotely nebo ne.“
- **Správně:**
„Když nezatelefonuješ do té cestovky a nezjistíš, proč přišlo storno, rozčílí mě to, jelikož na poradě nebudu moci dát uspokojivou odpověď.“
 - Popište čin
 - Dejte najevo důsledek
 - Vysvětlete emoci, kterou to způsobí
 - Pak můžete očekávat, že následná diskuse bude o problému, nikoli o osobní záležitosti.
- **Popisujte problémy**
„Vaše zpráva postrádá klíčové informace.“ X „Vaše zpráva je vyhýbavá.“
- **Nepoužívejte:**
„Musíte...“ nebo „Měl byste...“ X „Byl byste tak laskavý...“
Totéž platí o psaném projevu - vyvarujte se vykřičníků.

**VYNECHEJTE SARKASMUS A NEPŘEHÁNĚJTE, JINAK BUDETE ŘEŠIT TO,
JAK JSTE SE JASNĚ VYJÁDŘILI, NIKOLI PROBLÉM**

- **Nepodezřívajte ostatní z nečestných úmyslů** (Každý je jen člověk a nemusí nutně zapomenout schválně)
 - **BUĎTE AKTUÁLNÍ** (nevytahujte dávno přetřesené problémy)
 - **DRŽTE SE TÉMATU** (1 diskuse = 1 problém)

POŽADUJTE TO, CO CHCETE, OD LIDÍ, KTERÍ VÁM TO MOHOU POSKYTNOUT.

- **Nepředpokládejte, že druhá osoba rozumí Vašemu stanovisku.**
Vždy je třeba si poslechnout obě strany a vše vysvětlit.
- **Odventilujte emoce, pak řešte**
Napřed musí polevit vztek, hněv, pláč...pak se může vyřešit problém.
- **Definujte oblasti souhlasu a nesouhlasu**
Začněte tím, že si vyjasníte, v čem se shodnete a pak teprve pokračujte k tématům, na která máte rozdílný názor.
- **Nepřerušujte druhé a nedovoľte, aby ostatní přerušovali vás**
V průběhu toho, kdy posloucháte, využijte formy aktivního naslouchání, aby bylo vidět, že jste v obraze.
- **Mluvte o problému v sedě**
Menší šance, že se poperete.
- **Pozor na polemiku a fráze**
„To není pravda.“ „Přestaňte mě přerušovat.“ X „Nesouhlasím.“ „Prosím nechte mě dokončit, co jsem chtěl říct.“
- **Přerušte napětí**
Projděte se, napijte se, prolistujte si poznámky...
- **POČÍTEJTE S TÍM, ŽE LIDÉ DĚLAJÍ ŘEČI.**
- **PRAVDU MOHOU MÍT OBĚ STRANY.**

**VYBÍREJTE SI SVÉ BOJE. NEMŮŽETE VYZVAT NA SOUBOJ CELÝ SVĚT,
PROTO SE ROZHOĎNĚTE, KTERÉ KONFLIKTY STOJÍ ZA TO ŘEŠIT.**

1.8. PROBLÉMOVÉ OSOBY

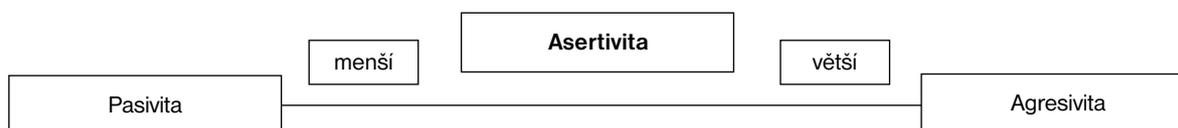
Problémové osoby (PO) = osoby, s nimiž se dostaneme do konfliktu (případně tato možnost hrozí). Při kontaktu s lidmi se někdy dostaneme do situací, které nám nejsou příjemné. Náš protějšek je agresivní, arogantní, stěžuje si, prosazuje své názory silou. V těchto situacích někdy reagujeme emočně a nepřiměřeně.

• Dva základní protipóly našeho chování v obtížné situaci jsou: AGRESE X PASIVITA

- Pro **agresivně** jednajícího člověka je typické upřednostňování vlastních potřeb a práv na úkor druhých. Sice často dosáhne svého, ale za cenu silně negativní reakce u ostatních. Agrese zdánlivě vyzařuje sílu, avšak skrývá se za ní spíš neschopnost zvládat své emoce nebo snaha zamaskovat svou nejistotu.
- **Pasivně** jednající člověk se snaží vyhovět druhým na úkor vlastních práv a potřeb. Chce se za každou cenu vyhnout konfliktu. Nedokáže sdělit a prosadit svá přání, při náznaku kritiky se začne omlouvat. Tím dále snižuje svou sebejistotu a nechává sebou manipulovat.

Za optimální je považován tzv. **asertivita**, tj. přiměřené prosazování sebe a svých požadavků.

Asertivní člověk dokáže bez agrese prosadit jednoznačně a šetrně své požadavky. Nejedná na úkor ostatních, respektuje jejich práva, ale nenechá sebou manipulovat. Umí se vžít do situace a pocitů druhých, být trpělivým a pozorným posluchačem. Nesnaží se zvítězit za každou cenu. Hlavní zásadou je otevřenost.



• Asertivní chování se vyznačuje těmito základními prvky

- Otevřená a upřímná komunikace
- Aktivní prosazování svých zájmů a cílů
- Vyjadřování vlastních pocitů přiměřenou formou
- Umění požádat o to, co chceme
- Neříkat „ano“, když chceme říct „ne“
- Umění přijmout odmítnutí bez negativních pocitů
- Umění vyjádřit a přijímat kritiku

• Hladina asertivity se pozná podle

- vzhledu (nasměrování energie ven nebo dovnitř)
- síly hlasu (křik, brblání, mlčení)
- obsahu sdělení (od žádosti až po nemístné návrhy)

• Co dělat obecně při kontaktu s problémovou osobu (PO)?

- **Nedělat nic** - my budeme v pohodě, ale může to zvyšovat frustraci PO.
- **Ustoupit** - někdy nejlepší řešení
- **Změnit postoj k PO** (vidět, naslouchat, chápat)
- **Změnit chování** - když změním přístup, v podstatě nutíme ostatní změnit jejich přístup k nám.

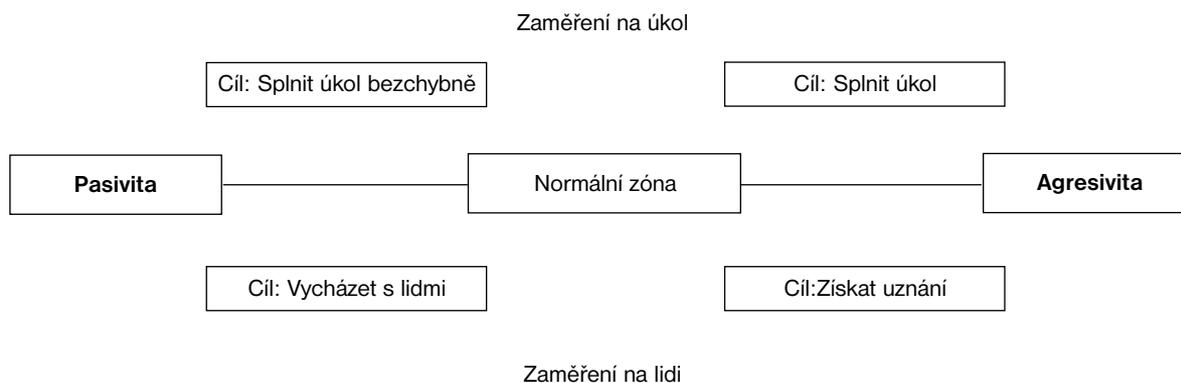
• Motivy určující chování

Každé chování je určeno cílem, jehož se snažíme dosáhnout.

• 4 OBECNÉ CÍLE

- **Splnit úkol** - Spěch, zaměření na daný úkol, jednání pod tlakem termínu. Čas je obětován danému, vše ostatní jde stranou. Komunikace přímá, věcná, stručná. Případné nepřesnosti a podružné detaily nejsou podstatné.
- **Splnit úkol bezchybně** - Formálnější konání, 2 x měř a 1 x řež, pozornost k detailu, kontrola, metodika, pečlivost. Rozdíl mezi uvedenými může být způsoben i časem. Blížící se termín výrazně ovlivní chování.
- **Vycházet s lidmi** - Chci si udržet nebo vytvořit nějaký vztah - dávám přednost potřebám ostatních před svými.
- **Získat uznání** - Nejsilnější motivace. Snaha vystoupit z davu, být pochválen, respektován. Člověk se soustředí více sám na sebe, své potřeby a zájmy.

VĚTŠINOU SE NAPŘED SNAŽÍME VYCHÁZET S LIDMI A KDYŽ TO MÁME „ V KAPSE“, SOUSTŘEDÍME SE VÍCE NA SEBE.



Důležité je udržovat všechny záměry v rovnováze a používat je ve správnou chvíli, rozpoznat záměr druhého a počítat s jeho chováním. Pokud jsou stejné priority, minimalizují se konflikty.

• ZÁKLADNÍ KOMUNIKAČNÍ POSTUPY V JEDNÁNÍ S PROBLÉMOVÝMI OSOBAMI

Pokud se ve vztahu či komunikaci klade důraz na rozdíly, dochází ke konfliktu. Rozdíl mezi konfliktem s přítelem nebo s problémovou osobou spočívá v tom, že konflikt s přítelem zmiňuje společný základ, který s ním sdílíme. Úspěch v komunikaci tedy závisí spíše na vůli najít společný základ, než na tom, abychom měnili směr vzájemného působení. Základem úspěchu v komunikaci s lidmi, které nesnášíme, je redukce rozdílů.

- Možnosti:

- **Splyvání** - Sdílíme společné představy, vzájemně se přizpůsobujeme. Především je to otázka neverbální komunikace - podobná intenzita hlasu, mimika, gesta, ... např. když dítě upadne a rozbije si koleno a společně s ním křivíme tvář bolesti). Neverbální splyvání vytváří atmosféru důvěry nebo nedůvěry, spolupráce či nespoupráce.
- Pozor** - agresivita s agresivitou nejde!

Lidé chtějí, abyste je poslouchali a rozuměli jim. Napřed poslouchej ty, pak bude poslouchat i ten druhý. Důležité je aktivní naslouchání, vyjadřuje zájem.

- **Empatie** - Schopnost vcítit se. Umožňuje nám se vžít do situace druhého, vnímat jeho pocity a naladit se podle toho, pochopit jeho chování.
- **Positivní záměr** - Předpokládáme, že každé chování vychází z pozitivního záměru, který zahrnuje i negativní chování. Když nás žádný nenapadá, zkusme si ho vymyslet. Lépe je předpokládat dobrý úmysl než obviňovat a pošlapat případnou iniciativu. Jakmile někomu řeknete, že něco dělá špatně, stáhne se do defenzivy. Je lepší tuto reakci obejít a vyzdvihnout dobré úmysly (i vymyšlené). Příklad: „Cením si toho, cos udělal, ale ...“

• Chcete-li mít pozitivní vliv, mluvejte pozitivně:

„ Ty přece dokážeš, zvládneš, umíš...“ **X** „ Jsi šílený lajďák, „bordelář“, zmatkař... Ty nikdy....“

Pozor!

- **Kdykoli diskuse přechází v konflikt, je dobré zjistit příčinu a také důvody, proč je někdo pro a někdo proti.**
- Pokud mluvíte, hlídejte si tón hlasu. Pozor na výhrůžný tón. Začínajte pozitivním záměrem.
- Řekněte, co opravdu chcete. Když to jen naznačíte nebo sdělíte nepřímě, riskujete nepochopení.

Příklad: Zlobíme se na někoho, koho máme rádi a naším záměrem je vylepšit společný život. Je chybou začít tím, že jsme naštvaní. Daná osoba se urazí a pohádáme se zbytečně znova. Je lepší začít tím, na čem nám záleží.

• Oceňujte kritiku

Pozor na impulsivní reakce. Čím více se bráníme, tím je to horší. Čím více se snažíme vysvětlit, tím více se kritika zdá být pravdivá. Obrana je chápána jako přizpouštění viny. Jediný správný způsob, jak ji ukončit, je uznat ji. Žádná obrana, žádné vysvětlování, žádné omlouvání. Jen „Ano.“, „Děkuji“. Pokud oprávněná, lépe je vše probrat až posléze, abychom si mohli připravit argumenty.

1.9. ARGUMENTACE

Argumentovat znamená racionálně dokazovat, zdůvodňovat svá tvrzení tak. Efektivní argumentace musí být přizpůsobená konkrétnímu člověku tak, abychom ho přesvědčili.

- **Argumenty by měly být**

- Věcné
- Srozumitelné
- Logické

- **Jak správně argumentovat**

- Na začátku uvést silný argument, po něm slabší a zakončit argumentem silným
- Zbytečně nepoužívat velké množství argumentů, aby se přesvědčovaný „neztrácel“
- Je-li nutné uvést několik argumentů za sebou, je vhodné mezi nimi dělat menší pauzy
- Po každém argumentu žádat zpětnou vazbu
- Důležitý argument spojit a osobním oslovením - tím upoutáme pozornost
- Po oslovení udělat menší pauzu - napětí upoutá pozornost
- Popsat výhody
- Argumenty podpořit příkladem
- Opakovat argumenty

Pozor!

- **Přizpůsobte argumentaci svůj hlas - mluvte jistě a působivě.**

PROFESNÍ KOMUNIKACE

Etiketa coby kombinace zdvořilosti a zdravého rozumu zjednodušuje mezilidské vztahy a odstraňuje překážky, které klade ignorace. Zásady etikety předpokládají existenci určité hierarchie. Teze, v níž jsou si lidé rovni, nepomáhá vyřešit otázku, co dělat, chtějí-li dva najednou projít stejnými dveřmi. Někdo musí ustoupit, někdo musí dát někomu přednost. Pravidla etikety neurčují hodnotu člověka ani jeho společenské postavení, popisují však jistý řád, který musíme ve styku s jinými lidmi dodržovat, protože nám usnadňuje a zpříjemňuje život.

1. ZÁKLADY SPOLEČENSKÉHO CHOVÁNÍ

Proč si vůbec musíme lámat hlavu společenským chováním? Proč je důležité, kdo řekne komu jako první: „Dobrý den“? Všichni máme přeci starosti až nad hlavu, tak proč si komplikovat život ještě něčím navíc? Právě proto, že to jsou jediné starosti, které si můžeme dovolit. Základní znalosti společenského chování svým způsobem osvobozují, dovolují nám se soustředit se na podstatnější věci než je strach, že uděláme nějaké „faux-pas“.

- **Společnost si je třeba představit jako pyramidu. Úplně nahoře stojí ti, kteří si zaslouží největší úctu:**

- žena x muž (zvyk pochází z rytířské tradice a je typický především pro evropskou kulturu)
- starší x mladší (pramení z úcty k věku a zkušenostem)
- host x hostitel

- **ZDRAVENÍ**

Jako první zdraví osoba níže společensky postavená osobu výše společensky postavenou, méně významná významnější, muž ženu, podřízený nadřízeného a ten, kdo vstupuje do místnosti, pozdraví jako první všechny ostatní. Při loučení a podání ruky je postup obrácený. Pokud se potkají dvě osoby na stejné úrovni, zdraví první ten zdvořilejší. Totéž platí, když si nejsme konkrétní hierarchií jisti. Muž vstává, aby se pozdravil se ženou nebo jiným mužem. Žena učiní totéž při přivítání s jinou ženou. Při podání ruky s mužem může zůstat sedět.

Pozor!

- **Nepřijmout podanou ruku je prohřešek proti etiketě.**

- **PŘEDSTAVOVÁNÍ**

Osobě společensky výše postavené (staršímu, ženě) je představována osoba níže společensky postavená (mladší, muž). Chceme-li být někomu představeni, je optimální si najít třetí osobu, která nás seznámí. Při společenských akcích představuje hosty vzájemně hostitel. Pokud si tato pravidla odporují, věk má přednost před pohlavím. Při představování udáváme jméno i příjmení, ideální je dodat pár slov, které pomohou navázat konverzaci. Např.: „Rád bych Vám představil pana Jana Nováka, který se právě vrátil z cesty kolem světa“. „Jsem rád, že Vás poznávám“, řekne osoba významnější, představovaný odpoví už jen „Dobrý den.“ Pokud je osobě společensky známé někdo představován, ten, kdo seznamuje, uvádí údaje pouze o neznámé osobě.

Pozor!

- **Přednost má vycházející před vcházejícím**
- Vychází první žena, muž drží dveře
- První vstupuje osoba společensky významnější
- Do restaurace a do výtahu vstupuje první muž
- Hostitel podává ruku hostu jako první a také jako první vstupuje do restaurace, kam si hosty pozval
- O hodně starší muž má přednost před mladší dívkou

• OSLOVOVÁNÍ JMÉNY

Pamatovat si a používat jména lidí je nejdůležitější slovní signál, který vyvolává trvalejší kladné dojmy a pozitivní emoce. Oslovení jménem je klíč k vytvoření příznivého dojmu a počátek úspěchu. Probouzí v lidech pocit jedinečnosti a uznání. Proč ho tedy každému nedopřát?

POZOR! Pokud si nejsme jistí, že oslovujeme správně, nepoužívejme jméno za každou cenu. Není nic horšího, než když jméno zkomolíme nebo úplně popleteme. Dostáváme nejen sebe, ale i osloveného do nepříjemné situace.

• KONVERZACE

Řeč zdokonaluje představu, jakou o sobě tvoříme, a zanechává otisk v našem okolí. Každá společenská akce předpokládá společenskou konverzaci. Důležité je působit zdvořile a pozitivně. Pokud si bereme slovo, měli bychom se vyhnout zdlouhavým monologům a nudným historkám, rozebíráním nadprůměrných kvalit našich dětí a dvojsmyslným vtipům. Pokud už někdo jiný vtip vypráví, zdržme se poznámek a slušně se pousmějme. Neskákejme ostatním do řeči a netvařme se, že všechno víme. Ani nemoci, starosti či problémy nejsou vítaná témata při společenských událostech. Naopak ideální téma je počasí, pochvala prostředí, v němž se nacházíme, kulturní zajímavosti nebo cokoli, co není osobní, je příjemné a nikterak komplikované. Vhodné je pochválit hostitelce šaty, připravené jídlo, účes, hostiteli pak dům nebo zajímavou sbírku. Pokud někdo chválí nás, jen poděkujeme a pochvalu přijmeme. Není vhodné ji ostentativně vyvracet. Povinností hostitele je, aby se všichni jeho hosté dobře bavili. Proto by je měl v průběhu večera obcházet, věnovat se jim a postupně s každým z nich promluvit. Vidí-li hosta, který se nudí, měl by ho zapojit do rozhovoru.

- POZOR! Přijmeme-li pozvání, měli bychom počítat s tím, že se na dané akci nějakou dobu zdržíme. Není slušné okázale pospíchat či vyprávět ostatním, jak moc jsme zaneprázdněni. Když už se rozhodneme odejít, je slušné se rozloučit.

• LOUČENÍ

Loučení samo o sobě je také umění. Uvědomme si, že když odněkud odcházíme, tak dojem, který si odnášíme, často bývá ten, který získáme při odchodu. Ideální je rozloučit se krátce, hostiteli poděkovat za příjemně prožitý večer a předeslat možnost příštího setkání bez konkrétních detailů. Okouzující úsměv bychom měli zachovat do poslední chvíle.

2. PROFESNÍ ETIKETA

Profesní etiketa je schopnost chovat se vůči jiným lidem taktně a profesionálně. Reprezentujeme nejen sebe, ale i firmu. Aby byly mezilidské kontakty příjemné nebo aspoň snesitelné, musí obě strany postupovat taktně, s ohledem na pocity a potřeby partnera. Slušnost nic nestojí, ale může přinést velké zisky, jak jednotlivci, tak firmě.

• FUNKČNOST

V pracovním styku určuje mezilidské vztahy pouze funkční hledisko. Tj. vztah **NADŘÍZENÝ x PODŘÍZENÝ** je nadřazen ostatnímu. Nicméně v řadě evropských zemí tvoří galantnost nedílnou součást dobrého vychování jak v soukromém, tak i profesním životě. Muž, který nedá ženě přednost ve dveřích, bude vnímán spíše jako „buran“, než jako bojovník za ženská práva. Zrovna tak muži gentlemansky projevují pozornost např. tím, že ženě pomohou do kabátu, ač je jejich podřízenou. Tak byli vychováni a pokud by měli jednat jinak, cítili by se nesví.

Př.: Mladý vedoucí má přednost před starší podřízenou. Jde-li však o to, kdo má přednost ve dveřích, je to i na pracovišti žena.

POZOR! Pokud se nadřízený a podřízená sejdou mimo pracovní proces, opět platí obecná pravidla společenského chování, tj. žena má přednost.

- Pokud potká nadřízený svého podřízeného v doprovodu ženy, zdraví první, jelikož zdraví ženu.

- Někdy osobní prestiž nemusí nutně korespondovat s jeho postavením, např. chceme-li někoho vyznamenat.

• POZDRAV

Podřízený zdraví první nadřízeného, a to i v případě, že podřízenou je starší žena nebo výrazně starší muž a nadřízeným je mladší muž. Je-li však muž slušně vychovaný, nebude čekat a pozdraví první. Nejlepší je úsměvem už z dálky signalizovat, že danou osobu vidíme a téměř současně pozdravit. Při vstupu do místnosti zdraví vstupující osoba první všechny přítomné.

POZOR! Potkáme-li tutéž osobu víckrát za den, už znovu nezdravíme, ale úsměvem dáváme najevo, že nás setkání těší.

- Když se z někým zdravíme, nemáme ruce v kapsách nebo cigaretu v ústech.

• PODÁNÍ RUKY

Ruku podává nadřízený jako první podřízenému. Stisk by měl být krátký, pevný, suchou rukou.

• PŘEDSTAVOVÁNÍ

V zaměstnání představuje nově příchozího zaměstnance přímý nadřízený.

3. PRAVIDLA PROFESNÍ KOMUNIKACE

Člověk má 2 uši a 1 ústa. Měli bychom komunikovat v tomto poměru - 2 x poslouchat a 1 x hovořit

- **Ve styku s klientem je nutné si uvědomit následující**
 - zastupujete společnost a měl byste „hrát“ svou roli profesionála přesvědčivě
 - Vaše osobní problémy do práce nepatří
 - s klientem se nedohadujete, ale snažte se mu vyjit vstříc
 - „klient má vždycky pravdu“
 - při konfliktu je nejdůležitější danou situaci „ustát“ a nenechat se vyprovokovat
- **Váš úsměv dokazuje, že**
 - Máte rádi svoji práci
 - Vážíte si svých klientů
 - Máte rádi Váš produkt a Vaši firmu
 - Pracujete s potěšením a nadšením
 - Jste sympatičtí a máte dobré úmysly
 - Komunikace s klientem je pro Vás potěšení a klientovi přinese užitek
 - Vaše společnost je sympatická, profesionální
- **Co ano**
 - Být upravený a příjemně vonět
 - Usmívat se a být zdvořilý a uctivý
 - Stát uvolněně a stabilně
 - Udržovat bublinu osobního prostoru
 - Používat slova „prosím“ a „děkuji“
 - Zdravit jako první
 - Oslovovat hosty jménem
 - Udržovat oční kontakt a soustředit se na osobu, s níž hovoříme
 - Naslouchat
 - Neskákat do řeči
 - Dát najevo, že vnímáte (přítakat, opakovat poslední slovo, dělat si poznámky)
 - Ptát se, když nerozumíte
 - Nepředbíhat v pochopení toho, co se vám dotýčný snaží říci
 - Parafrazovat, abyste si byli jistí, že správně rozumíte
 - Hovořit jasně a srozumitelně, spíše v jednoduchých větách
 - V případě dotazu se vyjadřovat k žádanému tématu a zbytečně neodbíhat, nepřeskakovat,...
 - Kontrolovat svou gestikulaci a mimiku tak, aby korespondovala s daným sdělením a působila pozitivně
- **Co ne**
 - Vyzývavý a nápadný zevnějšek
 - Ležérní postoj a chůze
 - Ignorovat hosta
 - Nesladěná řeč těla
 - Nedodržovat oční kontakt
 - Nedodržovat bublinu osobního prostoru
 - Dávat najevo nezáměr, špatnou náladu, rozladěnost
 - Přerušovat hosta a skákat mu do řeči
 - Nevhodné výrazy
- **Při dialogu s klientem buďte**
 - Konkrétní
 - Přímí
 - Přesvědčiví
 - Vyjadřujte se s jistotou
 - Mluvte v přítomném čase
 - Vyhněte se „Ne“
 - Buďte neutrální
 - **POZOR! Právo podat ruku má jen host**

4. NEVHODNÉ VÝRAZY

• Negativní výrazy

- všechny výrazy, které mají negativní formu, vyvolávají u druhého odmítnutí

„Nechcete...?“

„Nepřejete si raději...?“

„Nejste tam...?“

raději použít: „Kterému řešení dáváte přednost?“ „Mohu Vám nabídnout...?“

• Výrazy nesouhlasu

- všechny výrazy, které jsou namířené proti klientovi

„Vůbec ne.“

„Nesouhlasím“

„Mýlíte se.“

raději použít: „Chápu Vaše stanovisko, ale...“ „Můžete to upřesnit...?“

• Pochybovačné výrazy

- všechny výrazy, které pramení z nejistoty

„Myslím, že...“

„Zdá se mi, že...“

„Přesto se podívám...“

raději použít: „Ve Vaší objednávce stojí...“ „Toto řešení považuji za nejlepší...“ „Dívám se...“

• Podmiňující výrazy

- výrazy obsahující podmínky

„Bylo by to pro Vás zajímavé...“

„Jestliže byste objednal...“

raději použít: „Je pro Vás zajímavé...“ „Když objednáte...“

• Pochybné apely na důvěru

- nešikovné úsilí k získání klientovi důvěry

„Mezi námi řečeno...“

„Upřímně, ...“

raději použít:

„Budete mít prospěch spíše z...“ „Mohu Vám doporučit...“

• Vycpávkové fráze

- výrazy, vyplňující hluchá místa v konverzaci

„Jak bych to řekl...“

„Abyste mě lépe pochopil...“

raději úplně VYNECHAT

• Příkazy a zákazy

- direktivní přístup ke klientovi absolutně nevhodný

„Musíte...“

„Nesmíte...“

raději použít:

„Bohužel není dovoleno...“ „Nezlobte se, ale je nutné...“

• Příliš osobní a neosobní výrazy

- výrazy, které vyvolávají dojem, že zodpovědný je nikdo a každý

„Dělá se maximum...“

„Udělá se nemožné...“

raději použít:

„Recepce zajistí následující kroky...“ „Budu kontaktovat vaši CK...“

5. STÍŽNOSTI

• PROSPĚŠNÉ

Přitahuje pozornost k problémům a nabízí možnosti řešení. Pomáhá rozvíjet a upeňovat obchodní i mezilidské vztahy. O problémech se hovoří proto, abychom našli způsob, jak je vyřešit.

• TERAPEUTICKÝ

Člověk si potřebuje jednou za čas ulevit na duši, zbavit se břemene a pořádně se vypovídat. Možnost vyplakat se někomu na rameni pomáhá zbavit se stresu a načerpat energii.

• VYŽÍVÁNÍ SE V TRÁPENÍ

Naprostě nepřijatelný druh stížnosti. Dotyčný se cítí ve svém trápení dobře. Nemluví o problému prot, aby jej změnil, ale pouze proto, aby všem ukázal, jaký je chudák.

• Jak se chovat, když si klient stěžuje

- Vyslechnout stížnost pozorně
- Nechat klienta mluvit bez přerušování
- Brát pocity klienta vážně, pokusit se vcítit do jeho situace
- Omluvit se a vyjádřit pochopení
- Zopakovat důvod, proč si klient stěžuje (je důležité mít jasno)
- Uklidnit a deaktivovat
- Udělat bezprostřední příslušná opatření (pokusit se napravit vzniklý problém, informovat nadřízeného, případně navrhnout kompenzaci)
- Zachovat klidný a slušný způsob jednání
- Dodržet to, co bylo klientovi slíbeno a kontrolovat průběh

Pozor!

- Klient má vždycky pravdu!

6. TELEFONICKÁ KOMUNIKACE

	Tváří v tvář	Po telefonu
Slova	7%	38%
Hlas	38 %	62 %
Řeč těla	55 %	0 %

Průměrná délka telefonického rozhovoru by neměla být delší než 3 minuty. Telefon by měl sloužit k rychlé domluvě a poskytnutí základních informací. Pro získání podrobnějších informací je vhodnější písemná forma (fax, mail) nebo osobní setkání. Důležité je zachovat po celou dobu rozhovoru profesionální tón a umět rozhovor zdvořile ukončit, když začne být zdlouhavý.

Pozor!

- **Nejdůležitější je mluvit jasně, stručně a zřetelně - aby byl volaný schopen si naše informace zapamatovat**
- Brát v úvahu, že volaný nás nevidí a proto je odkázán pouze na mluvené slovo a způsob podání

• VÝHODY

- jednoduchost

- Snadné použití (mobilní, uložená čísla..)

- úspora času a peněz

- Umožní spojit se s kýmkoli, kdekoli a kdykoli
- Není nutné se přemísťovat
- Je možné získat ihned odpověď
- Volaný musí přerušit svou činnost a věnovat se volajícímu

• NEVÝHODY**- narušení pracovního procesu**

- Nutnost zvednutí telefonu nás nutí být neustále k dispozici
- Komunikace se uskutečňuje během okamžiku, což souvisí s následujícími riziky:
 - a) příliš rychlá reakce bez možnosti odpověď řádně promyslet, bez možnosti vzít svou odpověď zpět
 - b) vytváří pocit netrpělivosti, pokud tlačíme na domluvu nějakého konkrétního termínu a daný volaný nemá úplně jasnou představu o svém čase
- nutnost být stále „v obraze“

- pouze ústní komunikace bez písemného potvrzení

- Možnost omylů vzniklých z přeslechů
- Nemožnost rozhodnout, kdo má pravdu, v případě, že každý tvrdí něco jiného

- slepý nástroj

- Nemožnost použití vizuálních znaků, které by pomohly k pochopení situace
- Představujeme si osobu „na druhé straně“ pouze na základě hlasu

Pozor!

- **Souhrn těchto omezení nás nutí být více profesionální**
- Základní hesla: ZDVOŘILOST, RYCHLOST, ZÁJEM

• KDYŽ JSME „VOLANÝ“ :

- Zvedneme telefon nejpozději po třetím zazvonění
- Představíme se jménem firmy i svým a pozdravíme
- Poznamenáme a si jméno volajícího
- Ověříme si cíl telefonátu
- Realizujeme naslouchání a dotazování
- Zbytečně neprotahujeme rozhovor, držíme se tématu nastoleného volajícím

• KDYŽ JSME „VOLAJÍCÍ“

Etapy telefonického rozhovoru:

- příprava

- Číslo
- Jméno osoby a její funkci
- Hlavní body jednání

- kontakt

- Pozdravíme jménem společnosti i svým
- Ověříme si totožnost partnera po telefonu
- Sdělíme cíl telefonátu
- Zahájíme dialog
- Usmíváme se
- Klademe otázky dle potřeby

- uzavření

- Rekapitulace
- Zopakujeme výsledek a domluvíme další postup
- Poděkujeme a vyjádříme svou spokojenost
- Rozloučíme se

Pozor!

- **Každý telefonický rozhovor by měl mít ustálenou stavbu:**
 - úvod
 - vlastní jádro sdělení
 - rekapitulace
 - závěr
- **Maximální délka rozhovoru - cca 10 minut**

PRVNÍ POMOC

Vytvořil: MUDr. Alexander Lukovnikov pro společnost EDEN GROUP, a.s.

1. PRVNÍ POMOC - ZÁKLADY

1.1. INDIKACE K PRVNÍ POMOCI

Ve všedním životě každého z nás mohou vzniknout situace kdy budeme muset v pravém slova smyslu zasáhnout do života osobě, která to bude vyžadovat. Příkladů je veliké množství: říznutí, popálení, pohmoždění, úpal, atd., v neposlední řadě velké množství autonehod. Důležité je tento zásah provést správně, jak se říká u zdravotníků „**lege artis**“. Proto by měl každý z nás nejen umět zacházet se zdravotnickými pomůckami, ale také obejít se i bez nich, dokázat poskytnout první (i když laickou) pomoc s co nejmenším rizikem jak pro nás, tak i pro osobu poškozenou, poraněnou.

• **V těchto případech můžeme i musíme první pomoc poskytnout**

- Zástava dechu a přerušeni krevního oběhu
- Mechanická poranění: odření, pohmoždění, podvrtnutí, škrábnutí, říznutí, bodnutí
- Poškození teplem: popálení, úpal, úžeh
- Poškození chladem: omrznutí
- Poškození agresivními chemickými látkami
- Cizí těleso v cestách dýchacích

1.2. ROZSAH PRVNÍ POMOCI DLE INDIKACE

1.2.1. POŠKOZENÍ TEPLEM (popálení)

Popáleniny vznikají krátkým působením extrémně vysokých teplot na kůži (plamen, rozžhavené předměty, pára atd.), ale můžou vzniknout i delším působením relativně nízkých teplot na povrch těla. Riziková teplota je poměrně nízká, pouhých 56°C. Popáleniny způsobené vlhkým horkem nazýváme opařeniny.

Závažnost působení tepelné energie na organismus je dána především teplotou a délkou působení.

Podle stupně závažnosti rozlišujeme popáleniny:

- I. stupně:** zčervenání, zduření, bolest
- II. stupně:** zčervenání, puchýře, bolest
- III. stupně:** nekróza, příškvary, bílá nebo černá kůže

Záleží také na rozsahu poškození teplem. Čím větší plocha je zasažena teplem, tím větší následky na organismus mohou být. Plochu popáleniny můžeme snadno vypočítat pomocí metody „dlaně“ (dlaň člověka má plochu přibližně 5% celkové plochy těla).

První pomoc zahrnuje přerušeni dalšího působení tepla, okamžité chlazení popálených ploch, nejlépe proudem tekoucí vody. Optimální teplota chladicího media je 8°C. Vůbec nechladíme při rozsahu popálenin větším než 20%. Následujícím krokem je zakrytí poškozeného povrchu sterilním obvazovým materiálem.

V žádném případě nechladit ledem!

Přehřátí organismu vzniká delším pobytem v teplém prostředí, kde v důsledku přehřívání dochází ke ztrátě tekutin, poruše termoregulace a vzestupu tělesné teploty až na 41°C.

• Rozlišují se 2 typy:

- **úžeh (důsledek nadměrné expozice UV záření)** - slabost, nevolnost, zvracení, zčervenání kůže, zimnice
- **úpal (působení horka při selhání mechanismu k odvedení tepla z organismu)** - kůže zarudlá, horká, spíše suchá, rychlý tep, vysoká horečka, později ztráta vědomí

První pomoc: přemístění postiženého do chladnějšího prostředí, chlazení povrchu těla proudem vzduchu a studenými obklady, při plném vědomí podání chladné tekutiny k pití

1.2.2. POŠKOZENÍ CHLADEM (omrzliny)

Obvykle vznikají na některých částech těla, nejčastěji na končetinách, vlivem nízkých teplot. Omrzliny mohou vzniknout i při teplotách kolem nuly působením silného větru nebo promočením oděvu.

Priznaky jsou nesledující: kůže je bledá až bílá, tuhá a studená, počáteční štiplavá bolest je vystřídaná ztrátou citlivosti.

První pomoc: uvolnit těsný oděv, vyzout obuv, postupně zahřívání části těla ve vlažné vodě.

Pozor - voda nesmí přesáhnout tělesnou teplotu!

Nikdy se nesmí chodit a třít kůže.

Poškozené místo je nezbytné zakrýt suchým, čistým, nejlépe sterilním obvazem.

1.2.3. POŠKOZENÍ ELEKTRICKÝM PROUDEM

Proniknutí elektrického proudu do těla nebo zasažení atmosférickou elektřinou (bleskem) může vyvolat poškození kůže hlubších tkání i závažné poruchy srdeční činnosti. Počet úmrtí v důsledku úrazu elektrickým proudem je možné rozdělit následovně:

- 30% zasažených vysokým napětím
- 10% zasažených nízkým napětím
- 40% zasažených bleskem

Při úrazech nízkým napětím převažují účinky elektrické, při poranění vysokým napětím převažují účinky tepelné. Pro závažnost úrazu elektrickým proudem je rozhodující nejen velikost napětí, ale především velikost odporu při průchodu proudu tělem. Minimální odpor proudového okruhu je příčinou smrti.

Následky poranění elektrickým proudem jsou:

- poškození kůže a tkání (tak zvané „proudové známky“)
- poruchy srdeční činnosti
- poruchy nervového systému

Při postižení je třeba rozlišit mezi zevním popálením způsobeným světelným obloukem, hlubokým popálením a uvařením teplem, vznikajícím při průchodu proudu tělesnými tkáněmi. Toto hluboké tkáňové postižení není obvykle zřetelné, ale zaplavením organismu rozpadovými produkty tkání vede k těžkému toxickému poškození s možností následného selhání činnosti ledvin. Účinkem proudu na srdce může dojít k:

- srdeční zástavě
- poruše srdečního rytmu
- poškození vláken srdeční svaloviny

Při přímém působení elektrického proudu na mozek může dojít k „uvaření“ mozkové tkáně. Při kontaktu hlavy s nosičem vysokého napětí nebo při zasažení bleskem může dojít průchodem proudu celým tělem nejen k poškození mozku, ale i míchy v celém rozsahu. Křeče kosterního svalstva způsobené podrážděním míchy mohou způsobit zlomeniny kostí a roztržení svalů, šlach i kloubních pouzder.

První pomoc: odstranění zdroje elektrického proudu (vypnutí jističe, pojistky či elektrospotřebiče, šňůry ze zástrčky atd.), ošetření ran, zlomenin a jiných poranění, při srdeční zástavě neodkladná resuscitace.

1.2.4. MECHANICKÁ POŠKOZENÍ

Poranění se vyskytují ve více než 50% úrazů a zahrnují různé druhy ran, krvácení poranění kotí, svalstva a kloubů. Třídí se na rány, zlomeniny, vykloubení a ztrátová poranění (amputace).

• RÁNY

Podle mechanismu příčiny a druhu poranění kůže a hlubších tkání rozlišujeme na:

- zhmožděné
- sečné
- bodné
- tržné
- řezné
- střelné

Zvláštním druhem poranění je odtržení kůže od spodiny bez porušení celistvosti kůže, tzv. „décollement“ nebo rozsáhlé stržení kůže, obnažující plošně hlubší měkké tkáně, tzv. „skalpace“.

• ZLOMENINY

Porušení celistvosti kostí vlivem přímého nebo nepřímého násilí obvykle dělíme na

- otevřené (kdy dochází k proniknutí kostních úlomků přes svalstvo a kůži navenek)
- zavřené (kdy zlomenina zůstává krytá svalstvem a neporušenou kůží)

• VYKLOUBENÍ

Je vysunutí konců dvou kostí, tvořících kloub z jejich normálního postavení působením přímého nebo nepřímého násilí. Při vykloubení pravidelně dochází k poranění kloubního pouzdra i vazů.

• ZTRÁTOVÁ PORANĚNÍ

Tento druh poranění vzniká působením značného násilí, které vede ke ztrátě (oddělení) části nebo celé končetiny. Příznaky:

- **Otevřené poranění** - zřetelné porušení celistvosti kůže a podle hloubky rány i podkoží a svalstva, krvácení z rány, u bodných a střelných ran ebeny, cizí předmět v ráně
- **Zavřené poranění** - známky zhmoždění na kůži, zduření měkkých tkání, bolest
- **Krvácení** - ze spodiny rány vytéká světle červená (při tepenním), tmavě červená (při žilním) a nebo současně tmavě a světle zbarvená krev při smíšeném (tepenním a žilním)
- **Zlomeniny** - k jistým známkám zlomeniny patří zřetelné úlomky kosti v ráně, úhelové postavení končetiny (vychýlení), nadměrná pohyblivost periferní části, chrastění úlomků při pohmatu a pohybu; známky zlomeniny jsou bolestivost, zduření, porucha funkce
- **Vykloubení** - nesprávné postavení kloubu, nemožnost aktivního pohybu v kloubu, pérový odpor a výrazná bolest při pokusu o pasivní pohyb končetiny

První pomoc: ošetření rány, zastavení krvácení a znehybnění poraněné končetiny. Kategoricky nejsou vhodné pokusy narovnávat kosti, končetiny. Výjimkami proti tomuto pravidlu jsou:

- Úplné úhlovité ohnutí končetiny,
- Nebezpečí propíchnutí kůže kostním úlomkem
- Vymizení pulzu a citlivosti pod místem zlomeniny

1.2.5. ZPŮSOBY ZASTAVENÍ KRVÁCENÍ:

- krvácení malého rozsahu zastavíme přiložením polštářkového obvazu na ránu
- silné žilní krvácení: vysoké zvednutí postižené končetiny + tlakový obvaz
- tepenné krvácení: tlakový obvaz, stlačení, zaškrcení. Existuje několik tlakových bodů (TB) ke stlačení cév

- **Spánkový TB** - na okraji tváře, těsně před ústím zevního zvukovodu
- **Lícni TB** - na rameni dolní čelisti, asi 2-3 cm. před jejím úhlem
- **Krční TB** - mezi hrtanem a bočními krčními svaly na rozhraní střední a dolní třetiny krku
- **Podklíčkový TB** - na podklíčkové tepně uložené za klíční kosti
- **Pažní TB** - na vnitřní straně paže, kde zanoříme 2-3 prsty mezi dvouhlavý a trojhlavý sval a tepnu stiskneme proti pažní kosti
- **Stehenní TB** - v třísele, kde je tepna krytá pouze vazivovou fází a tudíž velmi dobře přístupná
- **Břišní TB** - v oblasti pupku, kde krouživými pohyby zanoříme pěst své natažené horní končetiny, dokud nepocítíme tepovou vlnu a stálý odpor

- Zaškrcení použijeme jen při tepenném krvácení. Rozhodneme-li se pro zaškrcení, musíme je provést technicky správně. Škrtidlo musí být pevné, dostatečně široké (aby nedošlo k zbytečnému poškození tkání), tlak by měl být takový, aby došlo ke stlačení tepny.

- Příznaky správně přiloženého škrtidla: zastavení krvácení v ráně, šedé nebo bílé zbarvení končetiny, pokles teploty kůže pod škrtidlem. Vždy přiložit poznámku, na které bude uveden čas a datum naložení škrtidla. Délka zaškrcení nesmí být delší než 2 hodiny. V zimním období se doba zaškrcení zkracuje o 1 hodinu.

- Ztrátová poranění ošetříme tlakovým obvazem krvácejícího pahýlu a podložení postižené končetiny do zvýšené polohy. Při odtržení končetiny v oblasti ramene či třísla zatlačíme pěstí do místa vystřikujícího proudu krve v ráně.

1.2.6. POŠKOZENÍ AGRESIVNÍ CHEMICKOU LÁTKOU - POLEPTÁNÍ

Postižení kůže a sliznic poleptáním některými chemikáliemi může mít charakter suché, tzv. koagulační nekrózy, je-li způsobeno kyselinou, nebo rozbředlé nekrózy, je-li důsledkem působení zásadou. Závažnost poleptání je vždy přímo úměrná kyselosti (resp. zásaditosti) kyseliny (zásady), její koncentrace a době působení na tkáň. Poleptání sliznic je vždy závažnější než poleptání kůže.

První pomoc: základním postupem je co nejmasivnější oplachování vodou (nejlépe tekoucím proudem), zejména při poleptání očí, obličeje a sliznic. Na kůži dáme přednost neutralizačnímu roztoku opačné působící chemikálie v nízké koncentraci. Účinky kyseliny neutralizujeme roztokem mýdla nebo jedlé sody, při působení zásady používáme octovou vodu, roztok kyseliny citrónové. Oplachování musí být v každém případě dlouhodobé, min. 15 - 20 minut. Poleptané plochy pak přikryjeme vlhkými obvazy.

1.2.7. CIZÍ TĚLESO V CESTÁCH DÝCHACÍCH

Tento druh příhod se velice často stává u dětí a u starších osob. Mohou být aspirovány (vdechnuty) drobné předměty a kousky jídla. Náhly záchvatovitý kašel, při kterém dochází k nadavování, překrvený obličej a dušnost svědčí o přítomnosti cizího tělesa v cestách dýchacích.

První pomoc: Při přetrvávajících projevech dušnosti se pokusíme dané těleso vypudit. Malé děti položíme na břicho (drenážní poloha) a opakovanými údery mezi lopatky se snažíme cizí těleso vypudit. U starších dětí a u dospělých zvolíme „Heimlichův manévr“ (stoupneme si za dotyčného a provedeme prudké zmáčknutí na oblast žaludku). V případě neúspěšných pokusů se používá mikrotracheotomie.

1.2.8. POLYTRAUMA

Pojmem polytrauma (z řečtiny, mnohočetná poranění) označujeme současné závažné poranění několika systémů a tělesných dutin (hlavy, hrudníku, břicha a pánve nebo končetin), které vede k bezprostřednímu ohrožení základních životních funkcí, tj. dýchání, oběhu a vědomí. Příčinou životního ohrožení může být jedno, tzv. dominantní poranění (např. poranění kmene mozkového s poruchou mozku, rozlámání hrudníku, krvácení do břicha apod.), nebo kombinace účinku jednotlivých poranění, která sama o sobě nemusí ohrožovat život poraněného.

1.3. PRVNÍ POMOC - KPR (kardiopulmonální resuscitace).

1.3.1. POJEM „RESUSCITACE“

Co to je? Co tento pojem obnáší?

V překladu toto slovo znamená „oživování“. Jestli budeme mluvit odborně: resuscitace je komplex opatření používaných v případě náhlé zástavy oběhu a dýchání, v případech tzv. klinické smrti. Cílem resuscitace je co nejrychlejší oksylčení životně důležitých orgánů (především srdce a mozku) bezprostředně po vzniku náhlé zástavy, kteroukoli přítomnou osobou (svědek, rodinný příslušník, zdravotník), a to bez složitých pomůcek, léků či jiného zdravotnického vybavení. Její kvalita a včasnost vytvářejí rozhodující podmínky pro úspěch dalšího navazujícího článku záchranného řetězce - rozšířené neodkladné resuscitace. Je - li správně prováděna, umožní překlenout nejkritičtější období do příjezdu záchranného týmu. Rozhoduje tak o vyhlídkách na obnovu a rozsahu i projevech následku zástavy oběhu a dýchání.

1.3.2. INDIKACE NEODKLADNÉ RESUSCITACE (NR).

První a poslední indikace k zahájení NR je náhlá zástava oběhu. Příčin zástavy je mnoho.

• Mezi ně patří:

- akutní infarkt myokardu
- těžká poranění
- cizí těleso v cestách dýchacích
- cévní mozková příhoda
- poškození elektrickým proudem atd.

• Diagnózu náhlé zástavy oběhu (dále NZO) nebo alespoň podezření na ni musíme přijmout při zjištění:

- bezvědomí
 - zástavy dýchání (nevidíme dýchací pohyby hrudníku, neslyšíme vdech ani výdech postiženého, necítíme na své kůži (přiložená tvář, ruka) proud vydechaného vzduchu)
 - nehmatného tepu
- Rozšířené, fixované zornice, stejně jako další příznaky jsou podpůrné - nemusí být přítomny vždy.

• Nezahájení NR přichází v úvahu jedině pokud

- jsou jisté známky nezvratné smrti (mrtvolná ztuhlost, mrtvolné skvrny, mrtvolný rozklad)
- jde o jednoznačně terminální stav neléčitelného onemocnění
- je přežití s ohledem na stav nebo diagnózu jednoznačně nemožné
- jde o porozeného novorozence s hmotností menší než 400 gr.
- trvá NZO déle než 20 minut
- v extrémně výjimečných případech pak tehdy, pokud by se záchránce vystavil riziku vlastního závažného poškození zdraví

1.3.3. POSTUP PŘI NR - princip „a, b, c“

- a - airway kontrol** - zajištění průchodnosti dýchacích cest
- b - breathing support** - umělé dýchání z plic do plic
- c - circulation support** - nepřímá srdeční masáž srdce

• Algoritmus NR pro laika je následující**1 krok**

- zjistit přítomnost vědomí (oslovit, zatřást postiženým)
- pokud reaguje, neděláme nic
- pokud nereaguje, následuje 2. krok

2 krok

- zjistit dýchání a tep
- pokud je tep hmatný a postižený dýchá, neděláme nic
- pokud tep není hmatný a nedýchá, následuje 3. krok

3 krok

- nahlas přivolat pomoc (pokud máme mobilní telefon ihned zavolat 155 nebo 112)

4 krok

- zahájit NR (nepřímá srdeční masáž + ventilace z plic do plic)
- pokračovat, pokud nedorazí záchranný tým

1.3.4. RESUSCITACE V „JEDNOM“.

Neodkladně začít nepřímou srdeční masáží a umělou plicní ventilací (umělé dýchání) z úst do úst v poměru 30 : 2 (dle nejnovějších údajů ERR), což znamená na každé 2 nádechy 30 stlačení hrudníku. V tomto pokračovat až do příjezdu kvalifikované pomoci nebo do obnovení dýchání nebo do vyčerpání záchránce. Jestliže záchránce - laik štítí dýchání z úst do úst, pak je nejlépe nedýchat. Dle údajů ERR zásoba kyslíku v krvi po posledním nádechu postačí na 15 - 20 minut. Důležité je stlačování hrudníku, aby krev se dostavila k srdci a mozku.

1.3.5. RESUSCITACE VE „DVOU“

Ničím se neliší od NR v „jednom“. Dva záchránce mají výhodu: mohou se střídát.

1.3.5. TECHNIKA NEPŘÍMÉ SRDEČNÍ MASÁŽE

Masáž srdce nenahradí nikdy plnohodnotně spontánní činnost srdce a oběh krve; odborné údaje hovoří jen asi o 25 - 30% účinnosti ve srovnání s klidovou spontánní činností srdce. Aby byli splněny alespoň minimální požadavky na její efektivitu k nejnějnějšímu zabezpečení životně důležitých orgánů kyslíkem, musí být komprese hrudníku provedena správně, a to zejména:

- **ve vhodné poloze:** nemocného uložíme vodorovně na tvrdou podložku
- **ve správném místě:** ve střední čáře přímo uprostřed hrudní kosti
- **nepřetržitě až do obnovení srdeční akce** (nebo ukončení NR)
- **v optimálním rytmu:** masáž provádíme stlačováním hrudníku rychlostí cca 100/min.
- **s dostatečnou intenzitou:** stlačení hrudníku oproti klidové poloze musí být dostatečně hluboké - 4 -5 cm. u dospělé osoby
- **správnou technikou:** vlastní masáž provádí zápěstí jedné ruky, jehož síla je potencována shora přiloženým zápěstím druhé ruky, vždy nataženými horními končetinami celou váhou vlastního těla, kolmo dolů na hrudní kost.

1.3.6. TECHNIKA UMĚLÉ PLICNÍ VENTILACE (UMĚLÉHO DÝCHÁNÍ) Z ÚST DO ÚST.

Při dýchání z úst do úst záchránce stojí (klečí) bokem u hlavy postiženého, palcem a ukazováčkem jedné ruky stiskne nos a tlakem dlaně téže ruky na jeho čelo zajišťuje záklon hlavy. Druhou rukou tahem za bradu otevírá ústa. Dále se zhluboka nadechne, široce otevřenými rty obemkne ústa postiženého a pomalu do nich vydechne. Doba trvání výdechu cca 1 - 1,5 sek. Dostatečnost a správnost umělého dýchání záchránce kontroluje především podle exkurzí (pohybů) hrudníku. Vždy se musí používat látková rouška.

1.3.7. STABILIZOVANÁ POLOHA

Je vyhrazena pro osoby v bezvědomí se zachovanými základními životními funkcemi. V této poloze vytékají krev, zvratky a sliny z dutiny ústní ven a nemohou tak zatéci do dýchacích cest. Do stabilizované polohy neukládáme postižené se zlomeninami dlouhých kostí.

Provedení: Záchránce poklekne vedle bezvědomého, blíže ležící dolní končetinu nemocného ohne v kolenním kloubu tak, až se pokud možno těsně dotýká hýždě. Odtlačení kolena od sebe dosáhne nadzvednutí hýždě postiženého. Poté přiloží bližší horní končetinu pacienta v natažené poloze těsně k jeho trupu a posune ji co možná nejdále pod jeho hýždi. Nyní uchopí záchránce jemu vzdálenější ramenní kloub a bližší koleno bezvědomého a otočí ho k sobě. Hlava nemocného musí být v šiji mírně zakloněna. Nahoře ležící horní končetinu záchránce ohne a její prsty vsune pod bradu pacienta.

1.3.8. UKONČENÍ NR.

Ukončení NR „nelékařem“ je možné jen

- při obnovení spontánního oběhu a dýchání
- rozhodl-li tak lékař

FBD - KUCHAŘI

Zpracoval: Lukáš Paluska pro společnost EDEN GROUP, a.s.

1. VÝVOJ MODERNÍ HOTELOVÉ GASTRONOMIE

1.1. ANALÝZA NYNĚJŠÍ HOTELOVÉ GASTRONOMIE

Kdo nepozná minulost nebo ji potlačuje, nemůže nikdy šťastně zvolit budoucnost. Pro tuzemský vývoj podnikání v gastronomii je poznání minulého vývoje prosperity ve světě impulzem ke snížení míry strachu, frustrace a bezmocnosti z ekonomické budoucnosti. Ta leží restauratérům a hoteliérům jako těžký kámen v žaludku. Tak to ale nemusí být.

Vše, co se s gastronomií stalo v 90. letech minulého století, změnilo mnoho věcí a návyků, do té doby považovaných za nezměnitelné. Nikdy v historii se člověk tak intenzivně nezabýval sám sebou jako nyní. Nikdy se také, tak jako nyní, necítil být ohrožen. Problémy, navozené zhoršujícím se životním prostředím, mohutnými přesuny lidí z kontinentu na kontinent, a vznikem a rychlým přenosem chorob, jsou provázány snahou o zlepšení hygieny a bezpečnosti pokrmů. Hlavní otázkou současnosti je: „Jak zdravě žít, zdravě jíst a zdravě pít?“

Zákazníci ze dne na den přestali kupovat a konzumovat výrobky, na které byli celá desetiletí zvyklí, a začali kontrolovat kvalitu výrobků, lhůty trvanlivosti a čerstvost. Začali poměřovat mezi cenou a hodnotou produktu. Na trhu převyšuje nabídka poptávku a zákazník je náročný a bude stále náročnější. Bude mít větší očekávání a malou trpělivost. Jeho vlastní uvědomění si postavení spotřebitele posiluje stanovisko, že chce to co chce a za cenu, kterou je ochoten zaplatit.

1.2. ANALÝZA POPTÁVKY HOTELOVÝCH HOSTŮ

Dnešní současný trend vidím jako „renesanci restauračních zařízení“. Při současném vytížení člověka v práci se člověk vrací k pohostinnosti restaurací a rád se nechává obsluhovat jinými lidmi, než aby se ve svém zaslouženém volnu plahočil ve vlastní kuchyni. Toto každodenní ulehčení práce a uspokojení potřeby se stravovat, je velká výzva pro nás hoteliéry a kuchaře, kterou musíme chytit „za pačesy“.

Pokud manager, který je neustále zatěžován pracovním stresem, plánuje delší odpočinek, než na běžnou večeri, stále častěji se uchyluje k relaxační dovolené v hotelovém zařízení. Zařízení, které disponuje lázeňským programem a odborným lékařem, který navrhne program přímo pro něj.

1.3. PROČ A JAK SVÉ HOTELOVÉ HOSTY STRAVOVAT?

Samozřejmě, při takové relaxaci je potřeba umožnit hostům odpočinek nejen mysli, ale také těla. Proto v tomto případě, po příjezdu na Spa & Wellness hotel, doporučuji hostovi nabídnout schůzku s nutričním terapeutem, který mu rád poradí a pomůže s výběrem pokrmů z nabídky daného hotelu. Základem takové stravy je přemíra ovoce a zeleniny, která pomůže tělo nejen nastartovat, ale zároveň pročistit od zbytečných škodlivin, získaných načerpáním pracovního stresu.

1.4. CO MŮŽEME NABÍDNOUT NAŠIM KLIENTŮM?

Jak je již výše uvedeno, základem gastronomické nabídky takového hotelu by mělo být nepřeborné množství čerstvé zeleniny a ovoce (míchané saláty, zelenina dle výběru hosta, apod.).

To vše je doplněno o čerstvé maso a ryby, připravené bez těžko stravitelných surovin.

Nutno podotknout, že dnešní klient dbá hlavně na čerstvost všech surovin a jejich kvalitu. Technologické úpravy pokrmů by měli být prováděny moderními zařízeními, která umožňují přípravu pokrmů co v nejkratší době. Důvodem je zachování všech života prospěšných látek (minerálů, vitamínů atd.).

2. ORGANIZACE ÚSEKU F&B

2.1. ROZDĚLENÍ ČINNOSTÍ NA ÚSEKU

Příloha č.1

- **F&B Director**

- zodpovídá za hladký průběh celého úseku F&B Division a je přímým podřízeným General Directora hotelu. Přímými podřízenými F&B Directora jsou F&B Manager a Executive Chef. Jejich náplní práce je cenový inženýring, cenová politika celého úseku F&B, kontrola cenových nákladů na potraviny a nápoje, výběr dodavatelů a samozřejmě kontrola celého úseku.

- **F&B Manager**

- zodpovídá za hladký průběh celého odbytového střediska. Jeho náplní práce je příprava všech podkladů pro cenový inženýring, příprava podkladů pro hodnocení dodavatelských firem, tvorba nových nápojových a jídelních lístků, analýza konkurence. Přímými podřízenými jsou Matre d'Hotel a Chef Barman.

- **Executive Chef**

- zodpovídá za hladký průběh celého střediska výroby (kuchyně). Přímými podřízenými jsou: Chef of the Kitchen, Duty Cook, Storekeeper, Cost Clerk. Jeho náplní práce je příprava všech podkladů pro cenový inženýring, příprava podkladů pro hodnocení dodavatelských firem, tvorba nových jídelních lístků, denních nabídek, analýza konkurence.

2.2. NÁPLŇ PRÁCE JEDNOTLIVÝCH MANAGERŮ

2.3. PRACOVNÍ MANUÁLY JEDNOTLIVÝCH PROFESÍ KUCHYNĚ

2.3.1. CHARAKTERISTIKA STŘEDISKA

- **Typ střediska:** kuchyně pro restaurační provozy ***** hotelu
- **Jméno střediska:** KUCHYNĚ
- **Provozní doba:** od 6.00 hod do 24.00 hod.
- **Poskytované služby:** kompletní příprava jídel podle jídelního lístku restaurace a podle jídelního lístku pro penze.
- **Personál:** xx personálu celkem
 - xx Cook
 - xx Pastry Cook
 - xx Kitchen porter

2.3.2. POŽADAVKY NA PERSONÁL

- **Požadavky zdravotní**

Zaměstnanci kuchyně musí vlastnit zdravotní průkaz, pravidelné zdravotní prohlídky musí být negativní na infekční nemoci a ortopedické nálezy.

- **Požadavky profesní**

- Duty Cook - vyučen v oboru kuchař, maturita nebo několikaletá praxe
- Cook - vyučen v oboru kuchař
- Pastry Cook - vyučen v oboru

- **Požadavky osobnostní a charakterové**

- právní bezúhonnost
- smysl pro osobní hygienu, čistotu a pořádek
- profesní znalosti gastronomie a stolování
- dodržování a respektování všech pokynů vztahujících se k práci ve veřejném stravování
- smysl pro organizaci práce a vlastnosti předpokládající činnost v pracovním kolektivu
- vědomí povinnosti a dodržování pracovní kázně

• Požadavky na vzhled**- Úprava vlasů:**

Muži - na krátko střižené vlasy, bez obarvení a módních trendů, v délce na límec, bez ozdob

Ženy - sepnuté a upravené účesy, bez výrazných ozdob a barev.

- Šperky:

Muži - žádné prsteny, náramky, řetízky a hodinky.

Ženy - žádné prsteny, náramky, řetízky a hodinky; pouze decentní náušnice.

Každý zaměstnanec je zároveň povinen udržovat osobní hygienu a upravenost tak, aby nebyla v rozporu s obecně platnými hygienickými a vnitropodnikovými pravidly. Toto platí i pro používání parfémů.

• Pracovní oblečení

- **Kuchař:** bílý dvouřadový kuchařský rondon, pruhované kalhoty, bílá zástěra do pasu, kuchařská papírová vysoká čepice, černé ponožky a pracovní černá obuv.

- **Pomocná síla:** tričko s logem barvy, pruhované kalhoty, zástěra s laclm barvy bordó, bílé ponožky, pracovní bílá obuv

2.3.3. SYSTÉM A ZPŮSOB PRÁCE V KUCHYNI

Způsob práce je stanoven technologickými postupy a schválenými recepturami státních norem, vlastními recepturami schválenými Šéf kuchařem a hygienickými předpisy podle zákona č. 258/2000 „o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů“, který nabyl účinnosti 1. ledna 2001 a vyhláškou 137/2004 Sb. ministerstva zdravotnictví „O hygienických požadavcích na stravovací služby a o zásadách osobní a provozní hygieny při činnostech epidemiologicky závažných“.

• Pracovní doba:

- systém osmihodinové pracovní doby rozdělené na snídaně, ranní a odpolední

- systém směn - střídání krátkých a dlouhých týdnů

- krátký týden = středa a čtvrtek

- dlouhý týden = pondělí, úterý a pátek, sobota, neděle

2.3.4. PŘÍPRAVA INVENTÁŘE A VYBAVENÍ**• Příprava zařízení a strojů**

- Zařízení a stroje pro výrobu pokrmů připravuje 1. kuchař (ranní) podle návodů výrobce zařízení a podle standardních kuchařských pravidel pro používání vybavení a kuchařského náčiní. Na stroje a zařízení se vztahují předpisy bezpečnosti práce viz. „Vstupní školení o bezpečnosti práce“, (musí absolvovat každý zaměstnanec).

• Příprava surovin

- Suroviny pro výrobu pokrmů připravuje kuchař podle pokynů nřízeného

- Čistící a přípravné práce provádí pomocná síla podle pokynů kuchaře

2.3.5. VÝROBA POKRMŮ

Veškeré pokrmy jsou zhotovovány v souladu s vyhláškou č. 137/2004 Sb. ze dne 17. března 2004 „o hygienických požadavcích na stravovací služby a o zásadách osobní a provozní hygieny při činnostech epidemiologicky závažných“, se Zásadami správné hygienické praxe, se Zásadami správné výrobní praxe a se Směrnicí o zavedení systému kritických bodů.

• Výroba dietních pokrmů

- Jídelníček pro diety je sestaven podle dietetických norem a schválen primářem léčebného úseku, personál nesmí na tomto jídelníčku nic měnit

- Technologie výroby dietních jídel je stanovena státní normou a uvedena v publikaci „Lázeňský dietní systém pro dospělé I. a II.“, kterou vydalo generální ředitelství Čs. státních lázní a zříděl v roce 1982. Tato publikace je k dispozici u F&B Managera.

- V uvedené publikaci jsou i výměrky jídel pro dietní stravu.

• Výroba pokrmů z jídelního lístku

- Jídle uvedená v jídelním lístku se zhotovují podle tzv. vlastních receptur. Tyto receptury jsou schválené šéfkuchařem a Generálním ředitelem a jsou uloženy v archivu. Jedna kopie je u šéfkuchaře a je k dispozici kuchařům. Zaměstnancům je zakázáno provádět jakékoliv změny v těchto recepturách.
- V uvedených recepturách jsou i výměrky a pracovní postupy.
- Každé jídlo má svůj konečný vzhled, který stanovují starší kuchaři. Ti jsou odpovědní za to, že obě směny provádějí tuto konečnou úpravu stejně (viz. Album - fotografie pokrmů).

• Výroba pokrmů pro denní nabídku

- Tyto pokrmy se vyrábějí podle sezónních možností a podle vlastních receptur. Receptury na tyto pokrmy stanovují starší kuchaři a schvaluje je F&B Manager.
- Při výrobě těchto pokrmů musí být dodrženy všechny technologické a hygienické předpisy viz. Zásady správné výrobní praxe; Zásady správné hygienické praxe; Směrnice o zavedení systému kritických bodů

• Výroba pokrmů pro personální stravování

- Tyto pokrmy se vyrábějí podle norem a technologických postupů státem vydaných norem

2.3.6. ČISTOTA A ÚDRŽBA

Všechny úklidové práce a mytí se provádí v souladu se Zásadami správné hygienické praxe a Zásadami sanitace.

• Specifické každodenní úklidové činnosti prováděné pomocnou silou

- Mytí nádobí
- Mytí podlahy ve všech prostorách kuchyně, skladů a kuchyňského zázemí
- Likvidace odpadků a nevrátných obalů
- Doplnování potřeb na WC a jejich úklid
- Mytí a čištění všech strojů
- Příprava prádla na odvoz do prádelny podle termínu odvozu, příjem prádla z prádelny a jeho uložení

• Úklidové práce v průběhu týdne prováděné kuchaři

- Pondělí Čištění sporáků a varných ploch
- Úterý Kontrola mrazáků popřípadě jejich sanitace
- Středa Kontrola lednic popřípadě jejich sanitace
- Čtvrtek Vyčištění konvektomatu
- Pátek Kontrola chladících boxů popřípadě jejich sanitace
- Sobota Vyčištění polic v kuchyňských prostorech
- Neděle Vyčištění polic ve skladových prostorech

• Finální úklid zázemí střediska prováděný kuchařem večerní směny

- Vypnutí všech strojů a varných zařízení
- Urovnání veškerého inventáře v příslušných sektorech
- Sklizení všech surovin a zbytků potravin z pracovních stolů a pracovních ploch, a jejich uložení na určená místa nebo jejich likvidace
- Urovnání veškerého nádobí do příslušných regálů

• Finální úklid zázemí střediska prováděný pomocnou silou

- vypuštění špinavé vody z myčky nádobí a vyčištění koše filtru vody
- vynešení nebo zlikvidování všech odpadků
- umytí a ošetření podlah a pracovních ploch

• Specifické termínované úklidové činnosti:

- Mytí oken apod., provádí se ve zvláštním režimu.

Tyto činnosti plánuje a organizuje šéfkuchař a určí vždy způsob a podmínky těchto činností

2.3.7. KONTROLA ZÁSOB A JEJICH OBJEDNÁVÁNÍ

- Stav zásob kontroluje průběžně šéfkuchař, který stanovuje požadavky na objednávku zboží
- Po konzultaci s F&B Managerem je provedena objednávka u předem stanoveného dodavatele šéfkuchařem nebo F&B Managerem.

3. ORGANIZACE KUCHYNĚ

3.1. ROZDĚLENÍ ČINNOSTÍ NA ÚSEKU

- **Objednávka zboží**
 - objednávky veškerého zboží je nutné provádět na základě vyhodnocení několika aspektů: obsazenost hotelu, obrátkovost a oblíbenost jednotlivých pokrmů, analýzy hotelových hostů atd. Proto je dobré obezřetně a pečlivě vybírat své dodavatele zboží a vyžádat si veškeré podklady o protokolu ISO (splňování hygienických norem). Doporučuji osobně navštívit dodavatele a prohlédnout si sklady, technické zázemí, vozový park.
- **Příjem zboží do výroby**
 - řádná přejímka zboží je základem k úspěchu celé výroby hotelu. Zboží musí být kontrolováno dle objednané kvantity i kvality. Jiné než prvotřídní zboží se na sklad nepřijímá!
 - Veškeré zboží, které fyzicky přijde do provozovny, musí být řádně zaevidováno a přijmuto do skladového Softwaru, který se stará o ekonomickou kontrolu celé výroby. Tyto podklady jsou velmi důležité pro další analýzy, vyhodnocení a statistiky kuchyně.
- **Skladování zboží**
 - suroviny je nutné ukládat do příslušných skladů v neporušených obalech, označených datem spotřeby.
 - Veškeré skladovací podmínky a rozdělení do příslušných skladů je řízeno HACCP, viz. níže.
- **Přípravy** - tyto prostory jsou určeny k základnímu ošetření surovin, určených k dalšímu kuchyňskému zpracování:
 - Příprava zeleniny a ovoce
 - Příprava masa
 - Příprava ryb
 - Výklepna vajec
 - Šokové chlazení a mražení
 - Kuchyně hlavní:
 - Studená kuchyně
 - Teplá kuchyně
 - Cukrárna
 - Pekárna
 - Kuchyně Ala Carte I.
 - Kuchyně Ala Carte II.

3.2. HACCP

- **Co je to HACCP?**

Certifikace systému zdravotní nezávadnosti HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points) podle Vyhlášky MZe 147/1998 Sb. v aktuálním znění a Věstníku MZe 1/2001: „Systém kritických bodů zajišťuje preventivní a systematický přístup k včasné identifikaci nebezpečí zdravotní závadnosti a k zamezení jeho vzniku. Důsledná aplikace výrazně snižuje nejen zdravotní rizika, ale i ekonomické ztráty ve výrobě. Systém kritických bodů je zaměřen na klíčové faktory, které ovlivňují bezpečnost a zdravotní nezávadnost potravin v celém potravinovém řetězci, od zpracování suroviny až po prodej. Systém HACCP slouží k ovládnutí biologických, chemických nebo fyzikálních činitelů, které působí na potraviny a mohou porušit její závadnost.“

Se zvýšenými požadavky na zdravotní nezávadnost potravin byla zavedena dobrovolná certifikace systému kritických bodů HACCP. Certifikací systému kritických bodů výrobce prokazuje funkční a účinný systém plnění požadavků nad obvyklý rámec, vyžadovaný národní legislativou a ověřený nezávislým certifikačním orgánem.“

- **Přínosy certifikace systému kritických bodů:**

- plnění požadavků nejnáročnějších zákazníků (obchodních řetězců a nadnárodních společností)
- prokázání plnění požadavků HACCP nad rámec minimálních požadavků daných národní legislativou
- garance stálosti výrobního procesu a tím i stabilní a vysoké kvality služeb a produktů, poskytovaných zákazníkům
- prokázání vhodnosti, účinnosti a efektivnosti vybudovaného systému kritických bodů třetí nezávislou stranou
- zkvalitnění systému řízení, zdokonalení organizační struktury organizace
- zlepšení pořádku a zvýšení efektivnosti v celé organizaci
- optimalizace nákladů - redukce provozních nákladů, snížení nákladů na neshodné výrobky, úspory surovin, energie a dalších zdrojů

- snížení ekonomických ztrát ve vztahu k označování, přesnosti plnění, vážení atd.
- zvýšení důvěry veřejnosti a státních kontrolních orgánů
- snadnější získání státních zakázek
- (vstupem do EU) kompatibilita systému kritických bodů s praxí v zemích EU, rychlé přizpůsobení se českých výrobců potravin požadavkům EU.

3.2.1. ÚČEL

Ze zákona Ministerstva zdravotnictví č. 258/2000 Sb, „O ochraně veřejného zdraví“, zákona č. 274/2003 Sb. a z vyhlášky č. 137/2004 Sb. ze dne 17. března 2004 „O hygienických požadavcích na stravovací služby a o zásadách osobní a provozní hygieny při činnostech epidemiologicky závažných“ vyplývá povinnost subjektů stanovit kritické body pro přípravu a výrobu, balení, skladování, rozvoz, přepravu a uvádění pokrmů do oběhu.

3.2.2. OBLAST PLATNOSTI

Tato směrnice platí pro F&B Division unit hotelu

3.2.3. VÝKLAD POJMŮ A ZKRATEK

• kritický bod

- technologický úsek, postup nebo operace při výrobě, rozvozu, přepravě a uvádění pokrmů do oběhu, ve kterých je největší riziko porušení zdravotní nezávadnosti pokrmu. Uplatňuje se v nich odhalení různých druhů nebezpečí, ohrožujících zdravotní nezávadnost pokrmu, s cílem zamezit, vyloučit, popřípadě zmenšit tato nebezpečí na přijatelnou úroveň.

• kritická mez

- znaky a jejich hodnoty, které tvoří hranici mezi přípustným a nepřípustným stavem v kritickém bodě.

• systému kritických bodů

- dokument připravený v souladu se zásadami systému kritických bodů a stanovující způsob ovládání nebezpečí, významných pro porušení zdravotní nezávadnosti pokrmu.

• systém kritických bodů

- systém, kterým se identifikují, hodnotí a ovládají nebezpečí v kritických bodech.

• nebezpečí

- biologický, chemický nebo fyzikální činitel v pokrmu, který může porušit jeho zdravotní nezávadnost.

• analýza nebezpečí

- proces shromažďování a hodnocení informací o různých druzích nebezpečí pro zdravotní nezávadnost pokrmu a o podmínkách umožňujících jejich přítomnost v potravině, které jsou nutné pro rozhodnutí o jejich významu pro zdravotní nezávadnost pokrmu a o jejich zařazení do plánu systému kritických bodů.

• sledování

- pozorování a měření stanovených znaků, určených postupem pro posouzení, zda kritický bod je ve zvládnutém stavu.

• zvládnutý stav

- stav, při němž jsou v kritických bodech dodrženy stanovené postupy a hodnoty sledovaných znaků jsou v přípustném stavu.

• ovládací opatření

- jakákoliv činnost, kterou je možno použít k prevenci nebo k vyloučení nebezpečí, ohrožujícího zdravotní nezávadnost pokrmu, nebo k jeho zmenšení na přípustnou úroveň.

• nápravné opatření

- opatření, zajišťující uvedení kritického bodu do zvládnutého stavu ihned, jakmile dojde k překročení kritické meze. Nápravná opatření zahrnují opatření pro nakládání s výrobkem vyrobeným v nezvládnutém stavu, včetně zajištění, zda vyhovuje z hlediska zdravotní nezávadnosti.

• ověřovací postupy

- posouzení, zda plán systému kritických bodů účinně ovládá významná nebezpečí a zda systém pracuje podle tohoto plánu.

• vnitřní audit

- systematické sledování a nezávislé hodnocení úrovně systému kritických bodů, jeho souladu s plánem systému kritických bodů. Je prováděno pracovníky, kteří nejsou za vytvořený systém kritických bodů přímo odpovědní.

4. ODPOVĚDNOSTI

Popis činnosti	Odpovídá
Příprava systému kritických bodů, zpracování postupu, vytvoření dokumentace HACCP	Tým HACCP
Zavedení postupů do praxe, školení personálu, průběžná kontrola činností	FBM, Executive Chef
Udržování systému	Tým HACCP

5. PŘEDMĚT

5.1. VÝZNAM ZAVEDENÍ SYSTÉMU KRITICKÝCH BODŮ

Na zavedení systému kritických bodů je důležité, že se zabývá možnými zdravotními důsledky výroby pokrmů preventivně, nikoliv „ex post“. Při vyrobení a podání zdravotně závadného pokrmu může dojít ke zdravotním problémům strávníků, s následným poškozením zdraví nebo ohrožením života. Zvýšením kontroly nezávadnosti jídla se snižuje riziko nákazy a poškození zdraví strávníků. Záznamy systému kritických bodů mohou také pomoci prokázat, že provoz byl neprávem určen jako zdroj poškození zdraví strávníka.

5.2. ZPŮSOB STANOVENÍ KRITICKÝCH BODŮ

Způsob stanovení kritických bodů vyplývá z vyhlášky 147/1998 Sb. „O způsobu stanovení kritických bodů“ a z přílohy vyhlášky 137/2004 Sb. „Kritické body při poskytování stravovacích služeb“.

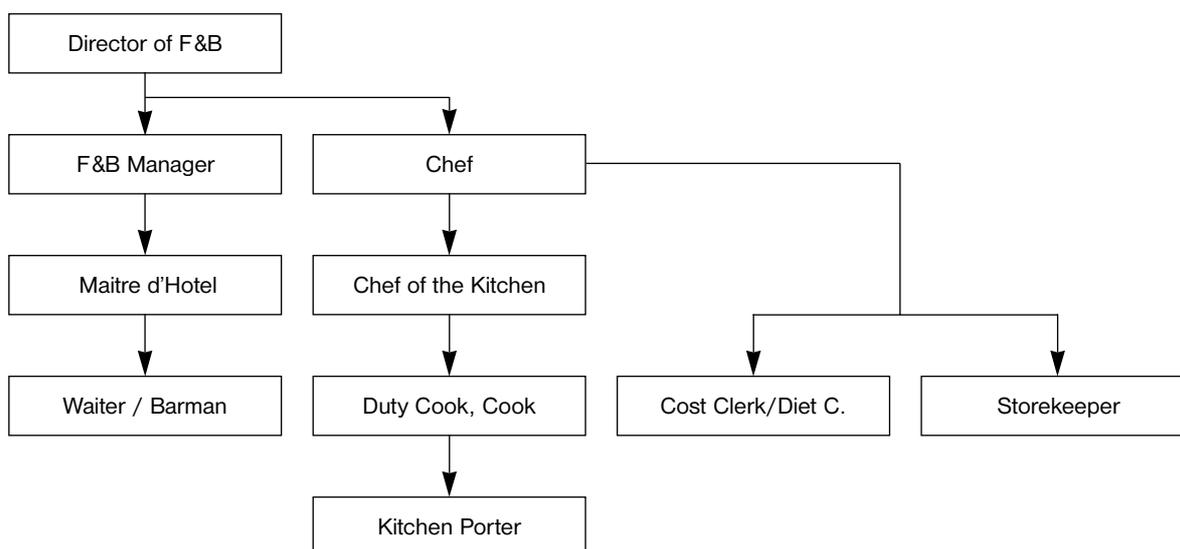
5.3. TÝM PRO ZAVEDENÍ SYSTÉMU HACCP

- vedoucí týmu:
- konzultant:
- pracovníci provozoven:

5.4. VYMEZENÍ VÝROBNÍ ČINNOSTI A ÚKOLŮ VÝROBCE

- výrobce:
- provozovny:
- oblast výrobní činnosti: stravovací služby
- typ střediska: kuchyně pro restauraci **** a *****hotelu
- výrobní činnost:
 - výroba teplých pokrmů
 - výroba studených pokrmů
 - výroba cukrářských výrobků
- průměrná výroba: porcí pokrmů denně
- rozsah výroby: kompletní příprava jídel podle jídelního lístku restaurací
- snídaně formou volného výběru „a la bufet“
- obědy pro uzavřené stravování (penze) „a la bufet“:
 - studené a teplé předkrmy
 - polévky
 - hlavní pokrmy
 - salátový bar
 - odběr z dezertů
- večeře pro uzavřené stravování (penze):
 - studené a teplé předkrmy
 - polévky
 - hlavní pokrmy
 - salátový bar
 - výběr z dezertů

- otevřené stravování („a la carte“)
- **sortiment:** široký sortiment pokrmů teplé, studené a cukrářské kuchyně, výroba je zajišťována podle receptur teplých pokrmů, receptur studených pokrmů, receptur cukrářské výroby a podle vlastních podnikových receptur.
- počet zaměstnanců:
- organizační struktura:



5.5. PŘÍRUČKA HACCP

5.5.1. TEPLÉ POKRMY

a) POPIS VÝROBKŮ

- **druh výrobků:** teplé pokrmy
- **charakteristika:** potraviny kuchařsky upravené ke konzumaci v teplém stavu a udržované v teplém stavu po dobu uvádění do oběhu
- **určení výrobků:** nabízení a podávání ke konzumaci ve stravovací službě
- **mikrobiologické požadavky:** podle přílohy č. 2 Mikrobiologické požadavky na pokrmy k vyhlášce č. 137/2004 Sb.
- **chemické požadavky:** podle přílohy č. 3 Chemické požadavky na pokrmy k vyhlášce č. 137/2004 Sb.
- **názvy výrobků, seznam používaných potravin, charakteristiky výrobků, technologické postupy:** viz. receptury teplých pokrmů a podnikové receptury

b) MIKROBICIDNÍ, MIKROBISTATICKÉ OŠETŘENÍ

- požadavek - nejméně 75°C ve všech částech pokrmu po dobu 5 minut
- mezní hodnota - pokud charakter pokrmu vyžaduje použití teploty pod 70°C, musí doba působení teploty zajistit zdravotní nezávadnost pokrmu
- ovládací opatření - kontrola teploty „v jádře“ nádivek, velkých kusů, dostatečná tepelná úprava přísad a koření přidávaného v poslední fázi
- po ukončení tepelné úpravy se pokrmy ihned vydávají, pokud to umožňuje technologie či charakter pokrmu a pokrm nevyžaduje konečnou úpravu (například omáčky, polévky, guláše) nebo konečná úprava pokrmu (například porcování) bude ukončena do 45 minut od dokončení tepelné úpravy
- pokud při konečné úpravě teplota pokrmu klesne pod + 70°C, pokrmy se ihned ohřívají na tuto teplotu ve všech částech pokrmu
- konečná úprava pokrmů musí být prováděna za podmínek vylučujících sekundární mikrobiální kontaminaci. Při zacházení s pokrmy se musí používat pracovní náčiní k omezení přímého styku rukou zaměstnanců s pokrmy a osobní ochranné prostředky.

c) DOBA SPOTŘEBY, SKLADOVACÍ PODMÍNKY:

- teplé pokrmy jsou určeny k přímé spotřebě, jsou podávány bezprostředně po výrobě, nejdéle však 3 hodiny od dokončení jejich tepelné úpravy
- doplňování pokrmů do výdejního zařízení se provádí pouze výměnou vymytých gastronádob
- po dobu výdeje teplých pokrmů musí být teplota pokrmu + 70°C s možností tolerance poklesu nejvýše o 3°C. Teplý pokrm musí mít v době jeho podání spotřebiteli ke konzumaci teplotu nejméně + 63°C.
- dodržovat co nejkratší interval mezi uloženíím porce na talíř a konzumací. Prakticky několik minut, podle druhu pokrmu a teploty prostředí, postačí k poklesu jeho teploty na tepelně nechráněném talíři z teploty při výdeji na konzumační teplotu 63°C. Další pokles teplot do rizikového rozmezí a časová prodleva může vést k pomnožení patogenních mikroorganismů, případně produkci toxinu do množství infekční dávky.
- vyloučit nebo minimalizovat kontakt rukou s hotovým pokrmem nebo jeho složkami
- v případě potřeby čištění okrajů talíře při servírování použít jednorázové utěrky
- teplé pokrmy, nevydané ve stanovené lhůtě, tj. do 3 hodin, musí být ihned vyloučeny z dalšího použití

d) EXPEDICE:

- po dobu výdeje jsou výrobky uchovávány při teplotě vyšší než + 70°C ve vyhřívacích výdejních zařízeních. Prostor výdeje provozně navazuje na výrobní část.

5.5.2. OČEKÁVANÉ POUŽITÍ VÝROBKU, SPOTŘEBITELÉ

- Výrobky jsou určeny širokému okruhu spotřebitelů; jsou vydávány a konzumovány přímo v objektu hotelu Carlsbad Plaza v rámci provozovny, poskytující stravovací služby v daném objektu. Není vymezena skupina spotřebitelů, pro kterou by byla spotřeba omezena.

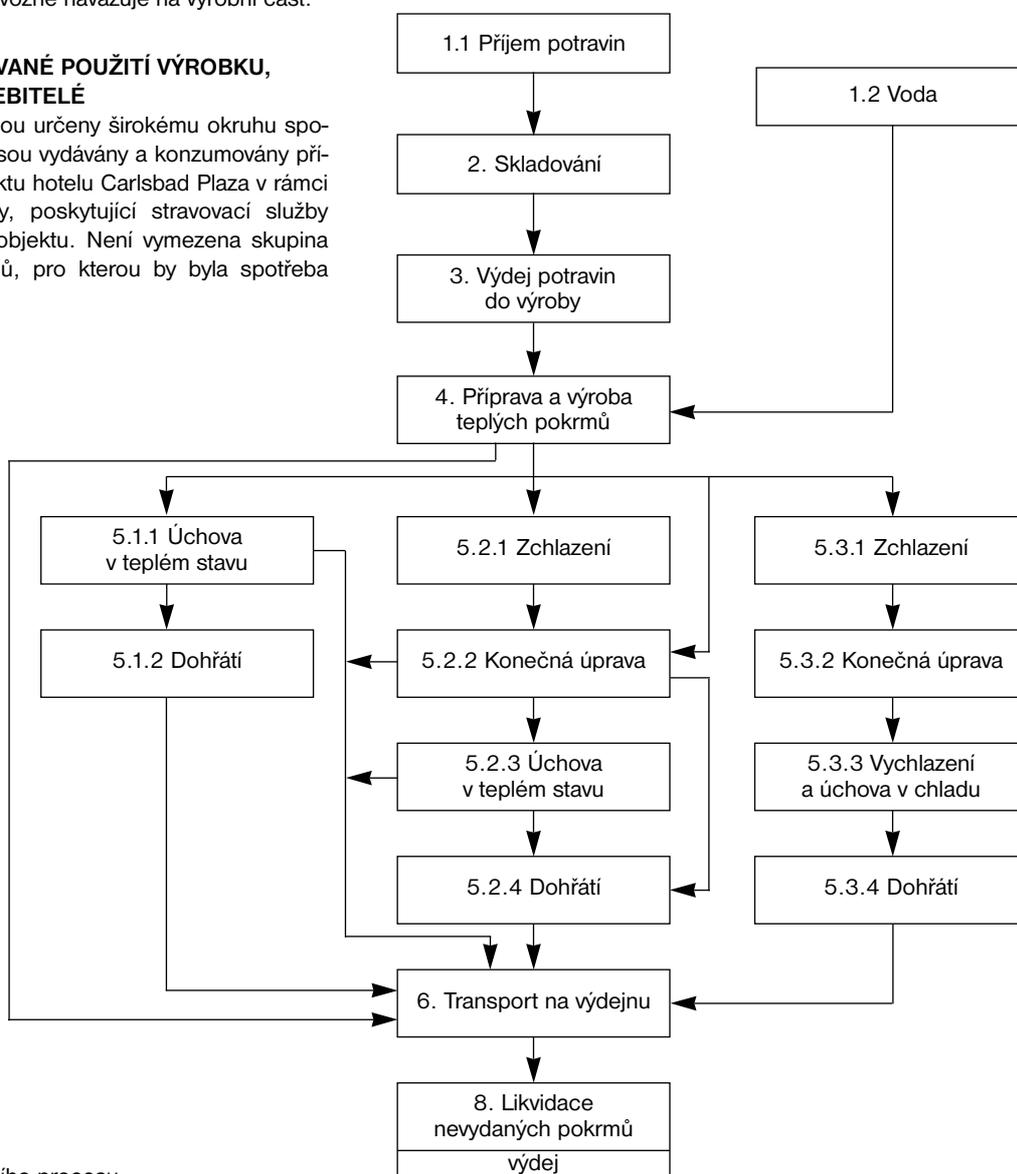


Diagram výrobního procesu

5.5.3. PODROBNÉ ČLENĚNÍ JEDNOTLIVÝCH KROKŮ DIAGRAMU VÝROBY A ANALÝZA NEBEZPEČÍ PODLE DIAGRAMU VÝROBNÍHO PROCESU

- Viz. příloha č. 5A Teplé pokrmy

5.5.4. STUDENÉ POKRMY

a) POPIS VÝROBKŮ

- **druh výrobků**

- studené pokrmy: - kusové - chlebičky, mísy
- saláty - zeleninové, těstovinové, luštěninové, rýžové, bramborové

- **charakteristika**

- studené pokrmy jsou potraviny kuchařsky upravené, určené ke konzumaci za studena a uchovávané v chladu po dobu uvádění do oběhu

- **určení výrobků**

- nabízení a podávání ke konzumaci ve stravovací službě

- **mikrobiologické požadavky**

- podle přílohy č. 2 „Mikrobiologické požadavky na pokrmy“ k vyhlášce č. 137/2004 Sb.

- **chemické požadavky**

- podle přílohy č. 3 „Chemické požadavky na pokrmy“ k vyhlášce č. 137/2004 Sb.

- **způsob použití**

- studené pokrmy jsou určeny k přímé spotřebě

- **názvy výrobků, seznam používaných potravin, charakteristiky výrobků, technologické postupy**

- viz. receptury teplých pokrmů a podnikové receptury

b) MIKROBICIDNÍ, MIKROBISTATICKÉ OŠETŘENÍ

- použití kvalitních surovin
- kompletace a dodržení hygienických požadavků v časovém limitu do 30 minut
- prevence kontaminace při další úpravě
- zařazení tepelného opracování a následného rychlého zchlazení surovin, jako jsou brambory, těstoviny, rýže, luštěniny nebo zmrazená zelenina
- udržování nepřerušovaného chladírenského řetězce, od předchlazení surovin po uvádění do oběhu
- studené pokrmy lze vyrábět jen z potravin vychlazených na teplotu nejvýše + 8°C (neplatí pro pekárenské výrobky a potraviny, které z technologických důvodů vyžadují vyšší teplotu - např. tuky)
- během výroby nesmí teplota potravin pro výrobu studených pokrmů překročit + 10°C (nutnost odebrat suroviny pouze v potřebném množství a vyloučení prodlev při výrobě)
- hotový pokrm, určený k přímé spotřebě, se po ukončení výroby zchlazuje na teplotu nejvýše + 8°C ve všech částech pokrmu
- teplota ve všech částech pokrmu nesmí překročit při uvádění do oběhu + 8°C
- v případě podávání formou chlazených bufetových stolů je třeba provádět přípravu bezprostředně před konzumací
- studené pokrmy jsou určeny ke spotřebě v den výroby

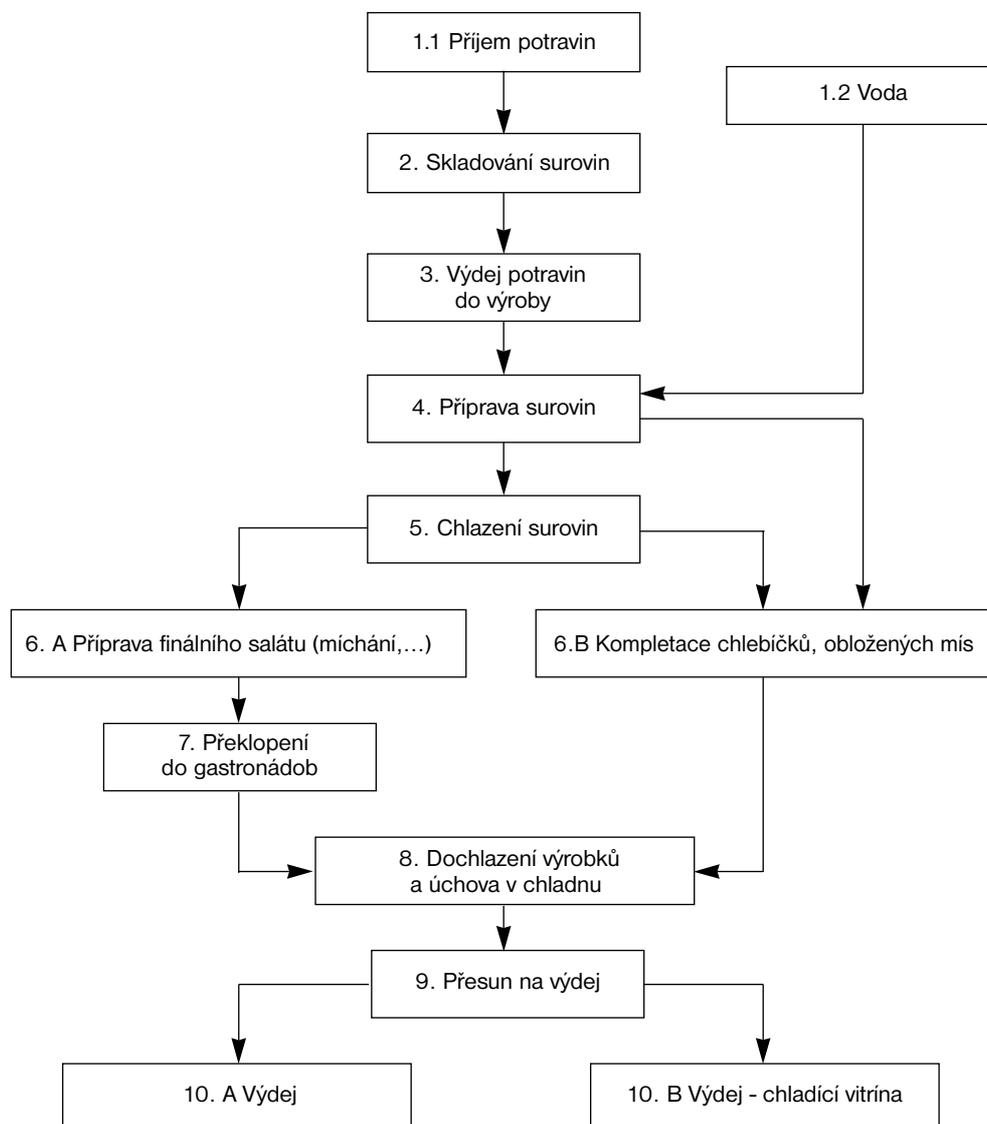
- **DOBA SPOTŘEBY, SKLADOVACÍ PODMÍNKY**

- kusové výrobky: 6 hodin do + 4°C
- saláty: 12 hodin do + 4°C

5.5.5. OČEKÁVANÉ POUŽITÍ VÝROBKU, SPOTŘEBITELÉ

Výrobky jsou určeny širokému okruhu spotřebitelů; jsou vydávány a konzumovány přímo v objektu hotelu Carlsbad Plaza, v rámci provozovny, poskytující stravovací služby v daném objektu. Není vymezena skupina spotřebitelů, pro kterou by byla spotřeba omezena.

Diagram výrobního procesu



5.5.6. PODROBNÉ ČLENĚNÍ JEDNOTLIVÝCH KROKŮ DIAGRAMU VÝROBY A ANALÝZA NEBEZPEČÍ PODLE DIAGRAMU VÝROBNÍHO PROCESU

- Viz. příloha č. 5B - Studené pokrmy

5.5.6. CUKRÁŘSKÉ VÝROBKY

a) POPIS VÝROBKŮ

- **druh výrobků:** cukrářské výrobky
- **charakteristika:** Cukrářský výrobek je výrobek, jehož základem je zpravidla pekařský výrobek, který je po tepelné úpravě dohotoven pomocí náplní, polev, ozdob a kusového ovoce nebo výrobek připravený za studena z dehydratovaných směsí nebo potravin (např. pěny, šlehané krémy, korpusy, želé, poháry).
- **určení výrobků:** nabízení a podávání ke konzumaci ve stravovací službě
- **mikrobiologické požadavky:** podle přílohy č. 2 „Mikrobiologické požadavky na pokrmy“ k vyhlášce č. 137/2004 Sb.
- **chemické požadavky:** podle přílohy č. 3 „Chemické požadavky na pokrmy“ k vyhlášce č. 137/2004 Sb.
- **způsob použití:** studené pokrmy jsou určeny k přímé spotřebě
- **názvy výrobků, seznam používaných potravin, charakteristiky výrobků, technologické postupy:** viz. receptury cukrářských výrobků a podnikové receptury

• DOBA SPOTŘEBY, SKLADOVACÍ PODMÍNKY:

- 24 hodin do +8°C pro veškeré cukrářské výrobky

b) OČEKÁVANÉ POUŽITÍ VÝROBKU, SPOTŘEBITELÉ

Výrobky jsou určeny širokému okruhu spotřebitelů; jsou vydávány a konzumovány přímo v objektu hotelu Carlsbad Plaza v rámci provozovny, poskytující stravovací služby v daném objektu. Není vymezena skupina spotřebitelů, pro kterou by byla spotřeba omezena.

c) DIAGRAM VÝROBNÍHO PROCESU



5.5.7. ÚPRAVA VYBRANÝCH SUROVIN PRO SKLADOVÁNÍ A DALŠÍ VÝROBU (polotovary)

a) POPIS VÝROBKŮ

- **druh výrobků:** příprava polotovarů pro další vlastní výrobu
- **charakteristika:** suroviny, které byly po přípravné fázi (naporcování) vakuově zabaleny a šokově zmrazeny na teplotu - 18°C pro další vlastní výrobu.
- **určení výrobků:** pro další vlastní zpracování

- **mikrobiologické požadavky:** podle přílohy č. 2 „Mikrobiologické požadavky na pokrmy“ k vyhlášce č. 137/2004 Sb.
- **chemické požadavky:** podle přílohy č. 3 „Chemické požadavky na pokrmy“ k vyhlášce č. 137/2004 Sb.
- **způsob použití:** další tepelné zpracování pro vlastní výrobu teplých pokrmů
- **názvy výrobků, seznam používaných potravin, charakteristiky výrobků, technologické postupy:** suroviny (maso) ihned po přejmce tak, aby nebyl porušen chladírenský řetězec umýt, naporcovat, vakuově zabalit, označit datem a šokově zmrazit na teplotu -18°C

• **DOBA SPOTŘEBY, SKLADOVACÍ PODMÍNKY:**

- do 14 dnů při teplotě -18°C

b) OČEKÁVANÉ POUŽITÍ VÝROBKU, SPOTŘEBITELÉ

Výrobky jsou určeny pouze pro další tepelné zpracování při přípravě teplých pokrmů a to ve výrobních střediskách přímo v objektu hotelu Carlsbad Plaza. Není vymezena skupina spotřebitelů, pro kterou by byla spotřeba omezena.

c) DIAGRAM VÝROBNÍHO PROCESU



d) POTVRZENÍ DIAGRAMŮ VÝROBNÍCH PROCESŮ ZA PROVOZU

- **Ověření diagramů výrobních procesů provedli členové týmu HACCP a potvrzují jejich shodnost s reálnou situací v provozu:**
 - vedoucí týmu:
 - konzultant:
 - pracovníci provozoven:

5.5.8. KRITICKÉ BODY

• **Kritický bod č.1: PŘEJÍMKA VÝROBKŮ**

Přejímka hotových výrobků by měla probíhat v čistých, pokud možno zastřešených prostorech, chráněných před nepříznivými povětrnostními podmínkami. Okamžitým uložením výrobků do vyhrazených skladů zabráníme jejich ohřátí a přerušení chladicího řetězce (zejména v teplých dnech). V zimě by mohlo dojít k opačnému extrému - zmrznutí výrobku, které poškodí především jeho senzorycké vlastnosti.

Znaky kritických mezí	Kritická mez	Opatření a postupy
<ul style="list-style-type: none"> ■ teplota výrobku ■ řádné označení výrobku ■ doba použitelnosti výrobku (případně minimální doba trvanlivosti) ■ značka hygienické nezávadnosti ■ čistota a neporušenost obalů ■ změněné senzorycké vlastnosti výrobku 	<ul style="list-style-type: none"> ■ pozměněné vlastnosti či vzhled výrobku ■ vadný, poškozený obal nebo bezpečnostní uzávěr ■ výrobek silně deformovaný nešetrnou distribucí a manipulací ■ plíseň na povrchu výrobku zjištění cizích předmětů, nečistot a cizopasníků ■ prasklá vejce ■ nafouklé chlazené potraviny (např. mléčné výrobky) a konzervy ■ výrobek s patrnou změnou barvy, s plísní na povrchu nebo obsahující hmyz ■ nečitelné nebo nesrozumitelné údaje na obalech ■ nedostatečně těsnící obal u vakuově balených výrobků ■ potraviny s prošlou dobou použitelnosti ■ znečištěné pečivo ■ mražené zboží změněného tvaru nebo obsahující mnoho ledu 	<ul style="list-style-type: none"> ■ přejímku výrobků provádí osoba k tomuto určená ■ během přejímky provádí sledování znaků kritických mezí ■ výrobky neodpovídající požadavkům okamžitě vrací dodavateli ■ odpovídající výrobky neprodleně uloží do vyhrazených skladů ■ dodávku uvede do Listu dodávek (F-07-19) včetně vyznačení případných vrácených výrobků

• **Kritický bod č. 2 SKLADOVÁNÍ POTRAVIN**

Potraviny pro výrobu pokrmů se skladují tak, aby byly dodrženy podmínky stanovené pro skladování výrobcem nebo zvláštním právním předpisem a aby nebyly překračovány lhůty určené pro jejich spotřebu. Členěním skladovacích prostor musí být vyřešeno oddělení skladování neslučitelných druhů potravin, zejména těch, které by mohly jiné potraviny nebo pokrmy nevhodně ovlivnit:

- **mikrobiologicky** - např. syrové maso včetně drůbeže, ryby, zvěřina, vejce, nečištěná zelenina a brambory, apod.
- **pachem** - např. koření, ryby, některé uzené výrobky, aromatické sýry, apod.

Dostatečné vybavení a způsob skladování musí zabezpečit odpovídající uložení výrobků:

- prostorové oddělení
- používání krytých účelových skladovacích přepravek či krabic, nádob s víky nebo poklicemi
- vhodné balení výrobků do folií
- okamžité uzavírání obalů s nespotřebovanými surovinami hned po odběru jejich části
- potraviny nesmí být skladovány na podlaze (vlhnutí, plísnivění)
- potraviny nesmí být byt jen krátkodobě umístěny venku před provozovnou (na rampě)
- z důvodu optimální funkčnosti chlazení by neměla být přepřívána chladicí a mrazicí zařízení
- skladované výrobky musí být přehledně uspořádány pro možnost jednoduché kontroly lhůty, určené pro jejich spotřebu
- zásada FIFO (první do skladu, první ze skladu)
- vyřazené nebo zkažené zboží, určené k reklamaci, je třeba uložit odděleně a řádně označit, aby nedošlo k záměně
- potraviny musí být skladovány při teplotách odpovídajících prováděcím vyhláškám zákonu č. 110/1997 Sb. (viz. příloha KB 3.1 Skladovací teploty)

Nebezpečí	Kritická mez	Opatření a postupy
<ul style="list-style-type: none"> ■ rozmnožení mikroorganismů ■ vznik rozkladných produktů, žluknutí tuků ■ nárůst přirozených toxických látek, mykotoxinů ■ napadení škůdci 	<ul style="list-style-type: none"> ■ nafouklé obaly, bombáž konzerv, deformace a poškození obalů, netěsnosti obalů ■ pozměněné vlastnosti či vzhled výrobku ■ plíseň na povrchu výrobků ■ zjištění cizích předmětů, nečistot a cizopasníků ■ postřehnutelné smyslové změny, svědčící o kažení: oslizlost povrchu, změny barvy nebo vůně, plíseň, známky kvašení, zákal, apod. 	<p>Osoba zodpovědná za sklady a skladované zboží:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ dbá na dodržování skladovacích podmínek - provádí pravidelné kontroly teploty ve skladech, kontroluje záruční doby výrobků ■ provádí denní kontroly skladů ■ provádí průběžnou kontrolu potravin během skladování a při každé manipulaci s výrobkem ■ dbá na dodržování podmínek úchovy nespotřebovaných obsahů spotřebitelských balení (příruční sklady) ■ provádí vizuální kontroly skladů (návnady, obaly, výparníky, ventilátory) ■ dbá na dodržování zásad neslučitelnosti některých kategorií potravin, zakrytí nebalených potravin ■ dodržuje zásadu FIFO, velkou obrátkovost, minimální zásoby ■ dbá na dodržování sanitačního plánu

KONTROLY SKLADŮ:

Kontroly skladů provádí odpovědná osoba 1x denně. Tyto kontroly se zaměřují především na kontrolu teploty ve skladovacích prostorech, kontrolu skladovaných potravin z hlediska dodržování záruční doby, smyslového hodnocení potravin a dodržování výše uvedených opatření. K zaznamenání výsledků kontrol skladů slouží kniha F-07-17 „Kontroly skladu“, která je k dispozici u staršího kuchaře. Do této knihy se zaznamená datum, čas, naměřená teplota, případné zjištěné nesohody, ovládací opatření a podpis osoby provádějící měření.

• **Kritický bod č. 3** **PODMÍNKY POUŽÍVÁNÍ VAJEC A VAJEČNÝCH HMOT**

- Používání vajec s narušenou skořápkou (křapek) ve stravovacích službách není přípustné. V zájmu zamezení nebezpečí musí být prováděna důkladná kontrola zboží, přebíraného od dodavatele (záznam o převzetí v Listu dodávek).
- Přímým i nepřímým kontaktem se syrovými vejci mohou být kontaminovány další suroviny, prostředí (např. pracovní nářadí a plocha), pracovníci a produkty. Častěji než vaječné obsahy je kontaminován (např. salmonelami) pórovitý povrch skořápek. Vejce jsou skladována vyjmutá z přepravek i proložek, vyskládaná do omyvatelné nádoby, ve chlazeném skladu Výklepny vajec v 1. PP.
- Vytloukání vajec je nutno provádět s vyloučením možné křížové kontaminace, tj. v nečisté části kuchyně, v návaznosti na úsek s pracovními plochami a umyvadlem na mytí a dezinfekci rukou. Do výrobní části provozovny mohou být vejce vnášena jen v omyvatelných nádobách; pro tyto účely nelze použít původní papírové proložky a transportní obaly. Omyvatelné nádoby či plata musí být řádně udržovány, tj. čištěny, eventuálně dezinfikovány. Prostory určenými k vytloukání vajec se rozumí Výklepna vajec. Ze skladovacích prostor jsou vejce v potřebném množství přenesena v plastové omyvatelné nádobě do prostor, určených k vytloukání vajec. V době vytloukání vajec je vyloučena jakákoliv manipulace s potravinami i inventářem v bezprostřední blízkosti pracovní plochy. Zde se oddělí vaječná hmota od skořáčky, která ihned putuje do odpadní nádoby. Vejce se vyklepávají do omyvatelné nádoby, ve které se přenáší k okamžitému zpracování do výrobní části provozovny. Je nutné zamezit prodlevám.
- Je nezbytné vyloučit kontaminaci! Žloutek, bílek i skořáčky je nutné uchovávat v dostatečné vzdálenosti od jiných potravin.
- Pracovní nádoby a náčiní, používané pro syrové vaječné hmoty, je nezbytné okamžitě po použití vyčistit, 1x denně před koncem provozu je nezbytné provést dezinfekci prostor, určených k vytloukání vajec 0,5% roztokem Inciduru při 15-ti minutové expoziční době.
- **Vytlučená vejce a vaječné směsi nelze skladovat.**
- K přípravě a výrobě produktů lze používat pouze značené tržní druhy vajec. Surová vejce, s výjimkou jednotlivé objednávky spotřebitele, nelze přidávat do pokrmů, které se dále tepelně neupravují (například krémy, pudinky, omáčky).

• **Kritický bod č.4** **ŠOKOVÉ ZAMRAŽENÍ POLOTOKARŮ**

Šokově zamrazovány mohou být čerstvé suroviny, které byly po přípravné fázi (naporcování) vakuově zabaleny a šokově zmrazeny na teplotu -18°C pro další vlastní výrobu (tepelné zpracování). Zpracování suroviny pro šokové zamrazení musí proběhnout okamžitě po přejímce čerstvého zboží, a to tak, aby nebyl porušen chladírenský řetězec. Ihned po hrubé a čisté přípravě je nutné takto připravený polotovár vakuově zabalit na vakuovacím stroji a vložit do šokového mrazicího zařízení. Samotné šokové zmrazení musí proběhnout do 120 minut k dosažení teploty -18°C v jádře. Doba použitelnosti takto připraveného polotokaru je 14 dní. U každého zabaleného polotokaru je nutné na obalu vyznačit datum zamražení. Po dosažení požadované teploty je polotovár neprodleně umístěn do mrazicích skladovacích prostor tak, aby nebyl porušen chladírenský řetězec (teplota se nesmí zvýšit nad -18°C).

Nebezpečí	Požadavek a mezní hodnota	Ovládací opatření
<ul style="list-style-type: none"> ■ vyklíčení spor, rozmnožení mikroorganismů, tvorba toxinů v případě nedostatečného nebo nedostatečně rychlého zamražení 	<ul style="list-style-type: none"> ■ -18°C v jádře do 120 minut 	<ul style="list-style-type: none"> ■ kvalitativní přejímka surovin, kontrola teploty (neporušení chladírenského řetězce při dodávce a přejímce) ■ bezodkladné zpracování (hrubá a čistá příprava) ■ vakuové balení ■ bezodkladné zamražení ■ okamžité umístění do mrazicího boxu ■ pravidelné každodenní kontroly mrazicích boxů (teplota, doby použitelnosti, odpovídá Chef of the Kitchen)

• **Kritický bod č. 5** **TEPELNÁ ÚPRAVA POKRMŮ**

Nebezpečí	Požadavek a mezní hodnota	Ovládací opatření
<ul style="list-style-type: none"> ■ Přežití vegetativních forem mikroorganismů, spor, nedostatečná inaktivace termostabilních toxinů 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Bezpečnost výroby a přípravy teplých pokrmů vyžaduje dosažení teploty nejméně 75°C ve všech částech pokrmu, po dobu 5 minut. ■ Pokud charakter pokrmu vyžaduje použití teploty pod 70°C, musí doba působení teploty zajistit zdravotní nezávadnost pokrmu. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ sledování „teploty v jádře“ (dosažená teplota ve všech částech pokrmu) ■ dostatečné tepelné ošetření po přidání přísad, přidávaných před dokončením výroby (např. koření představuje potenciální riziko kontaminace salmonelami, které se uvedeným tepelným ošetřením ničí). Toto opatření se netýká čerstvých zeleninových natí (petrželka, pažitka) za předpokladu jejich řádného omytí.

SLEDOVÁNÍ TEPLoty:

Sledování teploty v jádře se používá vždy u větších kusů masa, nádivek, Namátkově pak podle povahy pokrmu a potřeby, minimálně 2x denně (1 pokrm v rámci obědového a 1 v rámci večeřového menu). Naměřené kontrolní údaje se zaznamenávají do formuláře.

• **Kritický bod č.6**

SLEDOVÁNÍ TEPLoty BĚHEM VÝDEJE A LA BUFET a TEPLÝCH POKRMŮ, CUKRÁŘSKÝCH a STUDENÝCH VÝROBKŮ

a) SLEDOVÁNÍ TEPLoty BĚHEM VÝDEJE „A LA BUFET“ TEPLÝCH POKRMŮ

Při uvádění do oběhu a přepravě musí být pokrmy chráněny před mikrobiální kontaminací, znečištěním nebo jiným narušením zdravotní nezávadnosti. Teplé pokrmy, určené k přímé spotřebě, se podávají bezprostředně po výrobě, nejdéle však 4 hodiny od dokončení jejich tepelné úpravy. Pokud nelze tuto časovou podmínku pro výdej zajistit, postupně se regenerují pokrmy šokově zchlazené. Po dobu přesunu na výdej a výdeje teplých pokrmů musí být zachována teplota pokrmů nejméně +65°C. Teplý pokrm musí mít v době jeho podání spotřebiteli teplotu nejméně +63°C. Teplé pokrmy, nevydané ve lhůtě 4 hodin, musí být ihned vyloučeny z dalšího použití. V případě naměření nižších teplot je nezbytné pozastavit expedici a vrátit pokrm k regeneraci.

Znaky kritických mezí	Kritická mez	Opatření a postupy
<ul style="list-style-type: none"> ■ nízká teplota vydávaného pokrmu 	<ul style="list-style-type: none"> ■ +65°C 	<ul style="list-style-type: none"> ■ namátkové proměření teploty pokrmů v gastronomických částech během výdeje ■ v případě zjištění neshody v naměřených hodnotách, pozastavení expedice a vrácení pokrmu k regeneraci ■ regenerace se provádí v konvektomatu dohřátím na teplotu nejméně +65°C

SLEDOVÁNÍ TEPLoty:

Sledování teploty v jádře se provádí u jednoho zvoleného pokrmu a to opakovaně v průběhu celé doby výdeje, vždy po hodině. Naměřené kontrolní údaje se zaznamenávají do formuláře. Za správné provádění měření a jeho záznam zodpovídá Chef of the Kitchen.

b) SLEDOVÁNÍ TEPLOT BĚHEM VÝDEJE CUKRÁŘSKÝCH a STUDENÝCH VÝROBKŮ

Immediately after preparation, cold dishes and confectionery products are cooled to a maximum temperature of +8°C in all parts of the dish. The temperature in all parts of such a dish must not exceed the temperature of +8°C when it is introduced into circulation. During circulation, transport and display, the dishes must be protected against microbial contamination, decontamination or other damage to food safety.

SLEDOVÁNÍ TEPLOT:

Temperature monitoring is carried out in the case of **confectionery products** by measuring the temperature inside the refrigerator's vitrine and repeating it every 4 hours. The measured control data is recorded in the form. For correct conduct of the measurement and its record, the Chef of the Kitchen is responsible.

Temperature monitoring is carried out in the case of **cold dishes** by measuring the temperature in the core of the dish for one of the selected dishes and repeating it during the entire production time, always hourly. The measured control data is recorded in the form F-07-18. For correct conduct of the measurement and its record, the Chef of the Kitchen is responsible.

Znaky kritických mezí	Kritická mez	Opatření a postupy
■ vyšší teplota vydávaného pokrmu	■ +8°C	<ul style="list-style-type: none"> ■ namátkové proměření teploty pokrmů v jádře pokrmů během výdeje ■ v případě zjištění neshody v naměřených hodnotách okamžité seřízení chladicího zařízení či použití náhradního výdejového zařízení ■ pokud teplota cukrářského výrobku nebo chlazeného pokrmu překročila teplotu +8°C, výrobek či pokrm je nutno vyřadit z dalšího výdeje či zpracování a zlikvidovat v souladu se skladovým hospodářstvím biologického odpadu

6. OVĚŘOVÁNÍ SYSTÉMU

- Před vydáním nové nebo aktualizované příručky HACCP provede HACCP tým ověření její správnosti, včetně potvrzení diagramu výrobního procesu za provozu
- Formou čtvrtletních porad týmu HACCP. Konání porad bylo ustanoveno na poslední pátek v měsíci, který je posledním měsícem kalendářního čtvrtletí.
- **Na poradě jsou projednávány tyto oblasti:**
 - počet a druh záznamů o překročení kritických mezí při monitoringu CCP
 - záznamy o opatření k nápravě a jejich účinnost
 - počet a druh reklamací na suroviny a výrobky za poslední období
 - počet a charakter problémů při výrobě, skladování a sanitaci za poslední období

Závěrem porady je konstatování, zda je systém kritických bodů funkční a pokud ne, jaká opatření musí být provedena. Záznamem o provedeném ověřování je zápis z porady (F-07-16 Zápis z porady týmu HACCP), obsahující písemné zhodnocení výše uvedených oblastí, včetně návrhů opatření ke zdokonalování systému HACCP.

- **Formou interních auditů**
 - Auditorem je systematické a nezávislé ověřování úrovně systému kritických bodů. Vnitřní audit je prováděn vlastními pracovníky (interními auditory spol. EDEN GROUP a.s.). Audit prakticky spočívá v jednodenní prověrce, při které je posouzena dokumentace systému kritických bodů, věcná správnost systému, je prověřeno, zda-li se systémem

stanovené činnosti provádějí (měření, vedení záznamů, pravidelné ověřování systému, udržování systému). Vnitřní audit se provádí jedenkrát za rok, vždy v měsíci červnu.

- Audit zahrnuje přípravu auditora (seznámení se s výrobou, výrobky, technologií), prověrku dokumentace systému kritických bodů, prověrku na místě (kontrola dodržování systému v provozu, včetně přezkoušení personálu, zejména v kritických bodech). O auditu je veden zápis s konkrétními závěry (vyhovuje, vyhovuje s připomínkami, nevyhovuje, je nutné provést úpravy). Záznamy se zakládají (F-07-15 „Zápis z interního auditu systému HACCP“).

7. UDRŽOVÁNÍ SYSTÉMU

- **Systém HACCP je nutné přezkoumat a provést revizi systému v případě**
 - změny suroviny
 - změny receptury
 - změny technologie
 - změny postupu výroby
 - a dále v případě, že je systém při ověřování systému hodnocen jako nevyhovující.

8. ŠKOLENÍ PRACOVNÍKŮ

Školení pracovníků zajistí F&B Manager před zavedením systému HACCP na úseku obsluhy.

Školení pracovníků zajistí Chef před zavedením systému HACCP na úseku výroby.

Problematika HACCP je promítnuta do vstupního školení nově přijímaných pracovníků.

Školení pracovníků je prováděno pravidelně, nejméně 2x ročně. O školení je veden záznam s obsahem školení a jmenovitým potvrzením účasti jednotlivých pracovníků. Toto školení se provádí v rámci tréninku personálu F&B Division v měsíci lednu a listopadu.

9. ZAVEDENÍ DOKUMENTACE A VEDENÍ ZÁZNAMŮ

- **Základní dokumenty systému kritických bodů**
 - popisy kritických bodů
 - záznamy o sledování stanovených znaků v kritických bodech a nápravných opatřeních (F-07-19 „List dodávek“; F-07-17 „Kontroly skladu“; F-07-18 „Měření teplot v jádře“)
 - záznamy o provedených školeních pracovníků
 - záznamy z porad týmu HACCP
 - záznamy z interních auditů systému HACCP
 - Zásady správné výrobní praxe
 - Zásady správné hygienické praxe
 - Zásady sanitace - sanitační řád
 - směrnice odpadového hospodářství

10. ZÁZNAMY

Druh záznamu	Formulář číslo	Místo uložení záznamu	Min. doba archivace
Kontroly skladu		kuchyně	1 rok
Měření teplot při tepelné úpravě pokrmů v jádře		kuchyně	1 rok
List dodávek		kuchyně	1 rok
Záznamy z interních auditů		kancelář FBM	3 roky
Záznamy z porad týmu HACCP		kancelář FBM	3 roky

11. SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTACE

- Zásady správné výrobní praxe
- Zásady správné hygienické praxe
- Zásady sanitace - sanitační řád
- Směrnice odpadového hospodářství
- Výroba pokrmů
- Přílohy
 - Tabulka nebezpečí a ovládacích opatření pro suroviny používané ve stravovacím provozu
 - Formulář „List dodávek“, „Soupis skladovacích podmínek“, „Skladovací teploty“
 - Formulář „Měření teplot v jádře“
 - Zápis z porady týmu HACCP
 - Zápis z interních auditů systému HACCP

11.1. TVORBA KALKULACÍ

Tvorba kalkulací je velmi důležitá pro správný ekonomický chod celé výroby. Jednotlivé normy je nutné co nejpřesněji tvořit na větší počet pokrmů, standardně na 10 porcí. Z této kalkulace se pak již snadno spočítá náklad na jednu porci aritmetickým průměrem. O odtěžování těchto potřebných surovin (dle vytvořených kalkulací) se nejčastěji ve výrobě stará skladový Software. Ihned po namarkování pokrmu obsluhou (do příslušné kasy) zároveň započte prodejní cenu hostovy na účet, vytiskne v kuchyni tzv. „objednávkový bon“ s názvy pokrmů, které si host objednal, a nakonec odtíží rozpad kalkulace z příslušných surovin ze skladu. Jako součást takovéto kalkulace nesmí chybět technologický postup s dokonalým a podrobným popisem jednotlivých kroků, vykonávaných při výrobě daného pokrmu. Většina dnešních počítačových Softwarů nabízí i možnost ke kalkulaci vložit fotografii daného pokrmu. To je velice dobré k prezentaci daného pokrmu.

Míchaná vejce se šunkou				10 porcí	
Surovina	Hrubá váha	Odpad	Čistá váha	Cena/Kg	Cena
Vejce slepičí	1200g	g	1200g	42,8	51,36
Máslo	100g	g	100g	87,2	8,72
Sůl	15g	g	15g	165,3	33,06
Šunka dušená	200g	g	200g	165,3	33,06
Salát Frisé	150g	30g	120g	39,6	5,94
Petrželová nať čerstvá	30g	5g	25g	74,3	2,229
Celkem	g	g	1660g		101,366

Tepelné ztráty	60 g
Čistá váha 1 porce	160 g
Cena 10 porcí	101,40 Kč
Cena 1 porce	10,10 Kč

• Technologický postup

Na rozehrátou pánev přidáme máslo - opečeme na tenko nakrájenou šunku- osolíme a přidáme předem vyklepnutá a rozmíchaná vejce. Za stálého míchání necháme vejce zhoustnout do požadovaného stavu. Servirujeme na přehřátý talíř a zdobíme listem salátu Frisé a čerstvě sekanou petrželovou natí.

12. TVORBA PRODEJNÍ CENY

• Prodejní ceny pokrmů na jídelní lístek se skládají z několika složek

- Základní složku samozřejmě činí vynaložený náklad na potraviny, potřebné k přípravě pokrmů a nápojů.
- Následuje složka % rabatu (náklad na energie, náklad na kuchaře, náklad na obsluhu atd).
- K takto vytvořené ceně připočítáme Daň z přidané hodnoty.
- Takto vytvořenou cenu je nutné dostatečně zvážit (zda na jídelním lístku má možnost konkurovat jinému restauračnímu zařízení nebo zda není příliš nízká).

$$EC \times R \times DPH = PC \text{ vč. DPH}$$

- **EC** = evidenční cena potravin bez DPH
- **R** = Rabat (rabat=270%- koeficient R=2,7)
- **DPH** = Daň z přidané hodnoty (DPH=19% koeficient=1,19)

• Příklad:

150g Svičková na smetaně s karlovarským knedlíkem
 EC= 42,40Kč Rabat=350% DPH=19%
 $42,40 \times 3,5 \times 1,19 = 177,-$ Kč
 Prodejní cena pokrmu je 177,- Kč vč. 19% DPH

12.1. STATISTIKA OBRÁTKOVOSTI KALKULACÍ

Tato statistika nám velmi pomáhá k hladkému chodu celé výroby. Z těchto údajů lze odvodit, kolik objednat daných surovin na určité období, gastronomickou akci atp. Statistika obrátkovosti kalkulací se provádí pravidelně za určité období (rok, měsíc, kvartál). Pokud provoz vede řádně skladové hospodářství, tyto statistiky lze vytvořit ve vlastním programu. U „a la cart“ provozu slouží ke kvalitní analýze jídelního lístku, a tudíž je velmi cenná k vytvoření kvalitního jídelního lístku pro další období.

• Příklad:

Tabulka obrátkovosti kalkulací za období 6. měsíců u daných pokrmů

Název pokrmu	I.	II.	III.	IV.	V.	VI.	Celkem
150g Svičková na smetaně	12x	16x	25x	32x	14x	25x	124x
150g Vepřový řízek s citronem	8x	21x	32x	19x	18x	14x	112x
150g Moravský vrabec s špenátem	18x	24x	31x	18x	17x	24x	132x
200g Smažený květák s tat. omáčkou	12x	19x	17x	21x	23x	21x	113

13. CENOVÝ INŽENÝRINK

cenový inženýring je kombinací evidenčních cen, obrátkovosti kalkulací a stanovení cenového rabatu dané provozovny. V této statistice se zkoumá, který pokrm měl největší finanční obrat, který pokrm měl největší zisk atd. Samozřejmě i tato statistika slouží nejen ke tvorbě nového jídelního lístku na další období, ale i k hodnocení jednotlivých pokrmů.

14 . STANOVENÍ FOOD COSTU Z PRODEJNÍ CENY

Food Cost je procentuelní vyčíslení nákladů na suroviny, potřebné k výrobě pokrmů. Tato statistika je velmi důležitá pro zpětné analýze nákladů třeba u již konané gastronomické akce (rautu, bufetu).

• **Příklad:** $PC \text{ vč. } 19\% \text{ DPH} \times 100$
 $PC \text{ bez DPH} =$

Prodejní cena akce = 8000,-Kč DPH = 19%

$6723Kč = \frac{8000Kč \times 100}{119}$

Evidenční cena potravin na akci = 1836,- Kč. Prodejní cena akce bez DPH = 6723,- Kč.

Food Cost = (EC bez DPH / PC bez DPH) X 100

27,31% = (1836Kč / 6723Kč) x 100

Skupina BMS celodenní seminář					
Počet osob 50					
	Breakfast	Coffee Break	Lunch Menu	Coffee Break	Gala Dinner
PC s DPH/os	160 Kč	120 Kč	430 Kč	120 Kč	680 Kč
PC s DPH/Celkem	8000 Kč	6000 Kč	21 500 Kč	6000Kč	34 000 Kč
PC bez DPH/Celkem	6723 Kč	5 042 Kč	18 067 Kč	5 042 Kč	28 571 Kč
EC bez DPH	1 836 Kč	1 398 Kč	5 369 Kč	1 688 Kč	8 369 Kč
Food Cost	27,31%	27,73%	29,72%	33,48%	29,29%
Celkový Food Cost akce 29,41%					

15. METODY A ŘÍZENÍ VÝROBNÍHO PROCESU

15.1. POSTUPY PLÁNOVÁNÍ VÝROBY V KUCHYNI

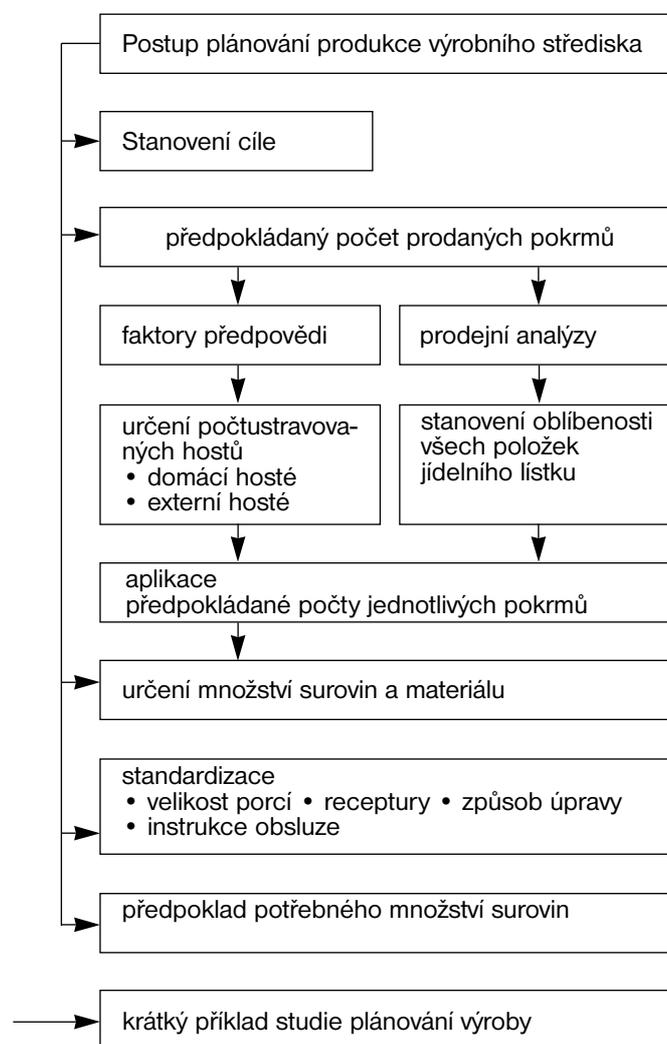
• STANOVENÍ CÍLE

- Dlouhou dobu je v hotelovém průmyslu známou nutností, že gastronomický úsek může a musí přinášet zisky. Zvládnutí této povinnosti a odpovědnosti však vyžaduje kvalifikovaný F&B Management. Pro nákladný výrobní úsek s konvenční kuchyní musí být, stejně jako pro systém „convenience food“ (systém předpřipravených pokrmů), zavedeno plánování výrobního programu.
- Plánování výroby ve stravovacím úseku znamená předem stanovit množství potravin k výrobě, zahrnující jen minimální nadprodukcí. Pracuje-li hoteliér se systémem předpřipravených pokrmů, je nutné výkony stravovacího úseku řídit obdobným plánem.

• **POSTUP MŮŽE BÝT ROZDĚLEN NA DVĚ ČÁSTI**

- Předpověď počtu prodaných pokrmů
- Určení předpokládaného množství surovin, potřebných pro předem stanovené porce

Vývojový diagram



15.2. PŘÍPADOVÁ STUDIE PLÁNOVÁNÍ VÝROBY

• PŘEDPOKLÁDANÝ POČET PRODANÝCH PORCÍ POKRMŮ

- Přestože dnes moderně řízená a pracující kuchyně může vhodným zužitkováním nadprodukce minimalizovat případnou ztrátu, je dobrým plánováním výroby možné (až na výjimečné případy) nadprodukcii zamezit.
- Na základě podkladů z účetnictví a zkušeností (přihlednutí k jednotlivým dnům týdne, měsíce, zohlednění konaných akcí v místě a v okolí) by hotelový management měl být schopný z 90 - 95% předem odhadnout očekávaný počet hostů na každý den příštího týdne. Takové prognózy pro potřebu očekávaného objemu obchodu dělají hotelové koncerny ročně, půlročně nebo měsíčně. Na základě takto předem upřesněných předpokladů mohou být týdně upravovány a zlepšovány předpovědi a odhady. Denní prognóza očekávaných hostů je základem plánu výroby.

Příloha č. 9 Příklad

Stanovení počtu stravujících se hostů (hotelových i pasantů)	
Celkový počet hostů (hotelových i pasantů)	Počet hostů
Celkový počet hotelových hostů	
% hotelových hostů snídajících v hotelu:	
z toho:	
% na etážích	
% v restauraci	
% hotelových hostů s polopenzí (oběd nebo večeře)	
z toho:	
% v restauraci	
% v jiném středisku	
% na etáži	
Pasanti	
počet podaných jídel denně v restauraci	
počet podaných jídel denně v jiném středisku	
počet podaných jídel denně na banketech	
Celkový počet stravujících se hostů	

• FAKTORY PŘEDPOVĚDI

- obecná hospodářská situace, politické klima
- vliv podnebí
- mimořádné události v místě a okolí
- přijaté rezervace, objednávky, obsazené pokoje
- průměrná obsazenost pokojů dvěma osobami
- průměrná doba pobytu hotelových hostů
- procento zrušených objednávek
- procento krátkodobých rezervací
- počet hostů ve stejném období minulého roku
- procentní podíl hotelových hostů u snídaně, obědů, večeří
- očekávaný účinek krátkodobých prodejních opatření, propagačních akcí
- předpoklad očekávaných externích hostů v jednotlivých částech dne

• PRODEJNÍ ANALÝZA

- Na základě předpovědi hoteliéra nebo managementu, kterou je s přijatelnou odchylkou 5-10% možno určit počet hostů, by měla být provedena prognóza prodeje jednotlivých druhů pokrmů. Je zapotřebí udělat co nejpřesnější analýzu všech prodaných druhů jídel za reprezentativní období (minimálně 60 dnů). Způsob zpracování je popsán v další části.

- Vysvětlení k prodejní analýze:

- V kolonce „druh“ uvedeme jednotlivé skupiny pokrmů, jako předkrmy, hlavní jídla, přílohy, saláty, moučníky.
- Počet prodaných porcí se získá na základě analýzy bonů, kontrolní pokladny, „captain orders“, údajů z počítače nebo jiného užívaného systému registrace prodeje.
- Stupeň oblíbenosti pokrmů u obslužených hostů se obdrží následujícím propočtem:

$$\text{stupeň oblíbenosti (v \%)} = \frac{\text{počet prodaných jídel} \times 100}{\text{celkový počet hostů}}$$

Příloha č. 10 Prodejní analýza za období 60 dnů

Restaurace		
Snídaně <input type="checkbox"/> Obědy <input type="checkbox"/> Večeře <input type="checkbox"/>		
	Počet prodaných porcí (2)	Stupeň oblíben. (v % k celk. počtu hostů) (3)
Předkrmy (např. meloun) celkem	1200	25,0
Hlavní jídla (např. telecí kotleta) celkem	2400	50,0
Přílohy/saláty (např. fazole) celkem	480	10,0
Moučníky (např. jahody) celkem	240	5,0
Celkový počet hostů:	4 800 tj.	100 %

- Na příkladu prodejní analýzy (v číselném vyjádření) je u hlavních jídel uveden stupeň oblíbenosti telecího. Tzn. že v reprezentativním vzorku 60 dnů se 50 procent obslužených hostů rozhodlo pro telecí kotlet jako hlavní jídlo. Stupeň oblíbenosti jednotlivých pokrmů, zjištěný na základě detailní prodejní analýzy, je využit v následující tabulce (příloha č. 11).

Příloha č. 11 Předpoklad počtu prodaných jídel

Datum: pondělí

druhy jídel na jídelním lístku	předpokládaný počet hostů	x stupeň oblíbenosti	= počet jídel
Předkrmy: meloun	200	25%	50 porcí
Hlavní jídla: telecí kotlet	200	50%	100 porcí
Přílohy: fazole	200	10%	20 porcí
Moučníky: jahody	200	5%	10 porcí

$$\text{předpokládaný počet pokrmů} = \frac{\text{očekávaní hosté} \times \text{stupeň oblíbenosti}}{100}$$

- Abychom mohli předem stanovit očekávaný počet porcí jednotlivých jídel, je očekávaný počet hostů násoben stupněm oblíbenosti pokrmu. V našem případě se jedná o pondělí, kdy očekáváme 200 hostů, kteří si na základě stupně oblíbenosti objednájí 100 porcí telecího kotletu, a my můžeme k tomu udělat příslušnou přípravu. Samozřejmě je možné takto zohlednit oddělení i jiné pokrmy, skupiny pokrmů nebo menu akcí.

• STANOVENÍ MNOŽSTVÍ SUROVIN

- Plánovaný nákup znamená získat informace o požadovaném množství připravovaných jídel. Denně se nakupuje jen určité množství čerstvého materiálu, ostatní nákup je prováděn v týdenním nebo dokonce čtrnáctidenním rytmu, podle výrobního plánu. Požadované množství surovin lze určit podle právě platného jídelního lístku, ve kterém by měly být uplatněny následující standardizační prvky:

- standardizované velikosti porcí
- standardizované kuchařské recepty
- standardizované přílohy a úprava (kupř. na talíři)
- standardizované instrukce pro obsluhu

- Mimoto musí být vypracovány testy výtěžnosti masa (prodaná váha suroviny) po úpravě vařením/pečením (prodáváná váha v čistém stavu) a všechny otázky, které souvisí s výtěžností jednotlivých pokrmů. Určení množství potřebných surovin pro odhadnutý počet pokrmů je v praxi prováděn podle předem připravených tabulek.

Příloha č. 12 Tabulka stanovení množství surovin

Druh	Velikost porce Netto	Brutto - množství / 10 osob
Telecí kotleta	130 g	1,5 kg
Pečená kachna	1/4 ks	2 1/2 ks
Kuře	1/4	2 1/2 ks
Míchaná zelenina	100 g	dle sezóny
Jahody	100 g	1 kg
Hrášek	100 g/1/10 plech.	1 plech.

- V konečné fázi postupu plánování výroby bychom měli denně sledovat skutečně prodané pokrmy, proti vypracované prognóze, abychom pro budoucnost odstranili eventuální zdroje chyb a nepřesností.

15.3. ZKRÁCENÁ PŘÍPADOVÁ STUDIE PLÁNOVÁNÍ VÝROBY

- **ZADÁNÍ:** Hotel „Quality“ se svými 250 plně klimatizovanými pokoji se nachází v městské zástavbě. Mimo 24-hodinový etážový servis je hotelovým hostům k dispozici restaurant s 200 místy u stolu, sloužící k servisu snídaní, obědů a večeří. Restaurant předkládá v průběhu obědů a večeří jídelní lístky. Vzhledem k dobré poloze a dobré kuchyni je přitažlivý i jako oblíbené stravovací místo pro řadu „externích hostů“. Pro výhodnou polohu je hotel také ideálním ubytovacím místem a vhodným místem pro mezinárodní jednání a konference. Pro tyto příležitosti je zde k dispozici sál s kapacitou 450 míst pro jednání a 380 míst pro pořádání plesů.

Příloha č.13 Zpráva o měsíčních výsledcích stravovacího úseku (jídla a nápoje)

	Couverts	Tržba za pokrmy	Průměrná cena	Tržba za nápoje	Náklady na vložené sur. a mat. (pokrmy)	
					Kč	%
Restaurace					Sur. a mat. celkem	
Snídaně	3. 800	228.000	60,00	18.230,-	2.163.000,-	49,75%
Obědy	4.240	637.240	150,30	238.670,-	Stravné zaměstn.	
Večeře	5.750	862.760	150,00	503.100,-	298.600,-	6,87%
Celkem	13.790	1.728.000	125,30	760.000,-		
					Kč	%
Etáže					Hlavní kuchyně	
Snídaně	5.700	340.000	59,60	3.000,-	1.056.400,-	44,99%
Obědy	700	107.000	152,90	32.800,-	Banket. kuchyně	
Večeře	1.100	173.000	157,30	49.200,-	808.000,-	40,40%
Celkem	7.500	620.000	82,70	85.000,-	Celk. náklady prod. zboží	
					1.864.400,-	42,88%
Bankety						
Obědy	3.200	432.000	135,00	118.000,-		
Večeře	8.300	1.328.000	160,00	622.000,-		
Ostatní	3.000	240.000	80,00	15.000,-		
Celkem	14.500	2.000.000	137,90	755.000,-		
Hotel Celkem	35.790	4.348.000	121,50	1.600.000,-		

- Mimo hlavní kuchyni, která obhospodařuje etážovou službu a restauraci, je zde zřízena banketní kuchyně pro potřebu provozu na sále. Hotel, přes dobrou obsazenost a vysoké obraty, přece jen vykazuje ztráty a proto byl od hotelové společnosti pozván specialista, který by měl činnost stravovacího úseku analyzovat, aby došlo k lepšímu plánování výroby.

• **Specialista shromáždil ve spolupráci se stravovacím oddělením následující podklady**

- výkaz o činnosti stravovacího úseku za měsíc březen
- analýzu prodeje za období 60 dnů (náklady na spotřebovaný materiál byly využity na bázi standardizace velikosti porcí a prováděných testů masa).
- předpovědní faktory pro první týden měsíce dubna

Příloha č. 14 Prodejní analýza restaurantu: obědy a večere. Období: 60 dnů

Denní průměr Druh	Poč. prod. porcí	Obliba jídla (% k celk. počtu hostů)	Cena mat.	Celkem	Netto prod. cena	Celkem	Nákl. na vložené sur. (%)
Předkrmy							
Krevet. cocktail	30	15,0%	14,60	438,00	40,40	1.212,-	
Tomat.pol.	22	11,0%	3,90	85,80	11,00	242,-	
Meloun	14	7,0%	2,30	32,20	12,00	168,-	
Humr.coct.	11	5,5%	18,40	202,40	73,20	805,20	
Celkem	77	38,5%		805,80		2.427,20	33,2%
Hlavní jídla							
Tel.steak	28	14,0%	21,00	588,00	50,00	1.400,-	
Peč.kachna	16	8,0%	34,00	544,00	88,50	1.416,-	
Dvoj.roštěná	112	56,0%	38,50	4.312,00	100,00	11.200,-	
Peč.kuře	30	15,0%	16,50	495,00	48,00	1.440,-	
Fil.mignon	14	7,0%	38,20	534,80	78,50	1.099,-	
Celkem	200	100,0%		6.473,80		16.555,-	39,1%
Přil./sal							
Zelenin.směs	76	38,0%	3,80	288,80	12,50	950,-	
Hrášek	34	17,0%	3,50	119,00	11,00	374,-	
Faz.lusky	4	2,0%	5,10	20,40	14,00	56,-	
Mích.sal.	10	5,0%	6,30	63,00	22,00	220,-	
Celkem	124	62,0%		491,20		1.600,-	30,7%
Moučníky							
Čerstvé jahody	40	20,0%	10,20	408,00	36,00	1.440,-	
Povidlové taštičky	34	17,0%	5,80	197,20	23,00	782,-	
Zmrzlina	20	10,0%	4,40	88,00	15,00	300,-	
Celkem	94	47,0%		693,20		2.522,-	27,5%
Počet hostů celkem	200	100,0%		Celkem 8.464,-		Celkem 23.104,20	36,7%

Příloha č.15 Prognózy faktory měsíce: duben (1 týden)

Duben	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
Obsazenost pokoje	30%	100%	50%	30%	50%	80%	100%
Obsazenost pokoje 2. os.	20%	20%	20%	40%	20%	20%	10%
Hoteloví hosté - % část							
Snídaně	80%	Obědy	50%		Večeře	60%	
Etáže	60%	Etáže	10%		Etáže	20%	
Restaurant	40%	Restaurant	90%		Restaurant	80%	
Externí hosté	Procentuální vytížení míst u stolu						
Restaurant	Ne	PO	Út	St	Čt	Pá	So
Obědy	40%	30%	20%	20%	30%	30%	35%
Večeře	45%	35%	20%	30%	30%	35%	40%

• II. ÚKOLY K PŘÍKLADU

- Sestavte na základě daných předpovědních faktorů a prodejní analýzy na 1. týden měsíce dubna (neděle= 1. dubna) prognózu počtu hlavních jídel v restauraci (součet pro celý týden - obědy a večeře dohromady).
- S jakým počtem snídaní musí F&B Manager počítat ve středu dne 4. dubna? Rozdělte je mezi etáže a restaurant. Jaký obrát je možné tento den za snídaně očekávat, když průměrná tržba na couvert za měsíc březen platí jako předpovědní faktor?
- Jaké množství jednotlivých druhů čerstvého materiálu necháte nakoupit na 1. týden měsíce dubna, abyste byli schopni připravit předpokládaný počet jednotlivých druhů jídel

- telecí steak
- pečená kachna
- kuře

Příloha č. 16 Řešení příkladu

Ad a) Kapacita 250 pokojů	Ne	Po	Út	St	Čt	Pá	So
Obsazen. pokoje	75	250	125	75	125	200	250
	(120 %)	(120%)	(120%)	(140%)	(120%)	(120%)	(110%)
Počet.ubyt.hostů	90	300	150	105	150	240	275
Ubyt.hosté							
50% obědy	45	150	75	53	75	120	138
60% večeře	54	180	90	63	90	144	165

Příloha č. 16 Řešení příkladu POKRAČOVÁNÍ

Ad a) Kapacita 250 pokojů	Ne	Po	Út	St	Čt	Pá	So
Restaurant							
90% ubyt. hostů	41	135	68	48	68	108	124
Obědy exter. hosté	80	60	40	40	60	60	70
80% ubyt. hosté	43	144	72	50	72	115	132
Večeře exter. hosté	90	70	40	60	60	70	80
Celkem	254	409	220	198	260	353	406

CELKEM 2.100

Externí hosté: kapacita míst u stolu = 200

Druh	počet oček. hostů/týden	% k celk. počtu hostů	předpověď počtu prod. jídel
Hlavní jídla			
Telecí steak	2 100	14%	294
Kachna pečená	2 100	8%	168
Dvoj. roštěná	2 100	56%	1 176
Kuře pečené	2 100	15%	315
Filet mignon	2 100	7%	147

Ad b) středa 4. dubna

Obsazenost pokojů (úterý)	50% = 125 pokojů
Obsazenost pokojů 2 osobami	20% = 150 pokojů
Snídaně (středa)	80% = 120 kuvérů
Z toho: etáže	60% = 72 kuvérů
restaurace	40% = 48 kuvérů
18 kuvérů x 60.00 = 2.880 Kč	

Ad c) Druh výrobku	Předpověď počtu prodaných jídel	Určení množství (1 týden - nákup)
Telecí steak	294 x 1,5 (:10)	= 44,1 kg
Kachna pečená	168 x 2,5 (:4)	= 42 kg
Kuře pečené	315 x 2,5 (:4)	= 79 ks

15.4. NÁKUP, PŘÍJEM ZBOŽÍ, SKLADOVÁNÍ, VÝDEJ A KONTROLNÍ METODY

• STANOVENÍ CÍLE

Výkonnost hotelů a restaurací závisí z převážné části na kvalifikovaném nákupu. Na nákup se dnes nikdo nesmí dívat pouze jako na proces objednávky a následné dodávky. Hotelnictví a gastronomie již dávno poznaly jeho klíčové postavení. Co se při nákupu uspoří, na to se již nemusí vydělávat. Přitom nízké ceny nemusí být náhradou za kvalitu. Kromě obchodních zákonů, místních obchodních zvyklostí a znalostí zboží a trhu, musí znát nákupčí také moderní metody a jejich použití.

- **Cíl nákupu:** získat v daný moment nejlepší zboží za nejlepší cenu
- **Cíl příjmu zboží:** příjemka kvalitního množství v dohodnuté ceně
- **Cíle skladování:** skladovat jen přiměřené zásoby zboží ve vyhovujících podmínkách
- **Cíl výdeje zboží:** výdej zboží, uskutečněný jen na základě pravidelné a trvalé účetní

Splněním těchto čtyř předpokladů by měly být vytvořeny spolehlivé základy, aby také ve stravovacím úseku mohly být nabízeny prvotřídní potravinářské produkty za přiměřenou cenu.

• PŘEHLED NÁKLADŮ - KONTROLNÍ OPERACE

- Všechny účinné kontrolní systémy zahrnují tři fáze:
 - a) plánovací
 - b) porovnávací
 - c) opravnou

• PŘEHLED NAD PRŮBĚHEM NÁKLADŮ

- nákup
- příjem zboží
- skladování
- výdej zboží
- základní příprava
- příprava k výrobě pokrmů
- obsluha
- účetní zpracování

Předpokladem pro stabilní rentabilitu kuchyně je stanovení nákladů na suroviny a materiál ve stravovacím úseku. Cílově zpracovaný plán produkce, kvalifikovaný nákup, svědomitý příjem zboží, skladování a výdej, optimální náklady a příprava, prodej a obsluha uzavírají kontrolní okruh stanovení nákladů na spotřebu surovin v účetním zpracování pohybu těchto zásob.

• ZÁKLADNÍ PŘEDPOKLADY DOBRÉHO HOTELOVÉHO NÁKUPU

- kvalifikovaný a loajální nákupčí
- stanovené a dobře zpracované nákupní specifikace
- nasazení schopných a účinných metod a postupů
- centralizování nákupů - celý hotelový nákup (nápoje, jídlo, vše ostatní) má být soustředěno na jednu osobu

Ve středních a velkých podnicích by měla existovat funkce nákupčího, který je přímo podřízen vrcholovému managementu. Odborník musí nakupovat přímo.

Se zásadami standardní nákupní politiky pak pracuje nákupčí, F&B Manager, F&B kontrolor, skladník a dokonce někteří velkododavatelé. Ti na základě hotelem zpracovaného výpisu specifikovaných druhů zboží pak hotel zásobují. Jako základní předpoklad standardizovaných velikostí porcí slouží standardizovaná nákupní specifikace, která je nezbytným kalkulačním nástrojem vedoucím ke správně nákladově orientované cenové politice.

• Cílem nákupu v hotelu je

- Obdržet nejlepší protihodnotu za každou vydanou korunu na nákup, přičemž protihodnotu představuje kombinace ceny, dodací lhůty a kvality.
- Přisun průběžných a aktuálních informací pro hotelový management o nových trzích, výrobcích a materiálech, které mohou být pro hotelový nebo restaurační průmysl zajímavé.

Zvláště druhá úloha má svou významnou roli, chceme-li s nejnižšími provozními náklady za nákup uvést na trh kvalitativně vysoce ceněné „up to date“ produkty. O důvod víc, aby také v malých podnicích nebyl nákupem zatěžován šéfkuchař.

K moderním nákupním metodám a postupům patří „list tržních a cenových záznamů“. Takový list zvýhodňuje a usnadňuje proces denního nákupu čerstvých výrobků. Mělo by být po ruce více cenových nabídek pro stejný druh zboží, než se rozhodneme pro určitého dodavatele. Předpokladem proto je samozřejmě standardizace zásad nákupu a specifikace nákupní politiky. To vede k zodpovězení otázky, jak výhodně je ten který druh různými velkododavateli prodáván. Tímto postupem dosáhneme cenového srovnání u stejné kvality, druhu, velikosti a objemu denně objednávaného zboží.

Příloha č.19 List tržních a cenových záznamů

Datum:

Den:

druh specifik./ váha	posled. cena	poč.kš ve skl.	dodavatel objed.	A	B	C	D
Hovězí zadní 1,0 kg	113,-	5	10	114,50	118,20	116,30	120,10

Jinak pochybný a nejistý nákup po telefonu může být úspěšný po telefonickém oznámení nabídek od více dodavatelů. Běžně dostává objednávku ten, který přichází s nejnižší cenovou nabídkou. Další výhodou přináší výše uvedený „list“ při denní kontrole dodaného čerstvého zboží. Přitom nadále platí, a to je nutné mít stále na paměti, že příslušný výrobek bude koupen jen tehdy, má-li šanci, aby byl se ziskem prodán.

• PRINCIPY NÁKUPNÍ PRAXE SNIŽUJÍCÍ NÁKLADY

- Sledovat plánování produkce ve stravovacím úseku
- Přizpůsobit požadovanou kvalitu způsobu užití
- Využívat sezónní nabídku
- Usměrnit rozsah sortimentu kvůli minimalizaci ztrát při přípravě
- Zásadně nenakupovat jen u jednoho dodavatele (nevytvářet závislost)
- Vyhnout se nákupu pod časovým tlakem, hlídat dodací lhůty
- U konzervovaných druhů vyhodnocovat netto váhu obsahu
- Při velkém množství sledovat lhůty skladování a skladovací prostory
- Zakalkulovat ztráty vzniklé vysycháním, skladovací náklady
- U potravin myslet na zrychlenou obrátku zásob
- Využívat možnosti mimořádných nabídek s omezenou lhůtou trvanlivosti
- Pomocí kartoték a katalogů si vytvářet přehled o vývoji cen na trhu
- Udržovat dobré kontakty se všemi vybranými dodavateli
- Soustavně sledovat informace o celních sazbách, dopravních nákladech a dovozních sazbách ve vztahu k zahraničí
- Zůstávat v denním styku s novými trhy a novými produkty
- Při nákupu nezapomínat na dlouhodobé kontrakty
- Společně se šéfkuchařem navštěvovat velké trhy
- Zásadně zvažovat mezi vlastní produkcí a nákupem hotových produktů
- Zohledňovat rabaty, platební podmínky, administrativní procesy
- Rozšířit kooperaci v oblasti nákupu s ostatními hotely

• KONTROLNÍ ÚKOLY PŘI PŘÍJMU ZBOŽÍ

Jen kvalifikovaný zaměstnanec může provádět příjemku zboží podle stanovených standardů nákupní politiky hotelu. Také při otevření hotelu patří na takové místo svědomitá, dobře placená a loajální odborná síla.

• Jaké rutinní přezkoušení by měl hotelový manažer při přejímce zboží provést?

- Je přejímáno pouze zboží, které bylo předem výslovně objednáno?
- Jsou všechny druhy zboží přezkoušeny, aby se zjistilo odpovídají-li přesně stanoveným standardům nákupní politiky?
- Je každý druh zboží, který je na kupován na váhu, extra převáženo?
- Jsou bedny, v nichž je zboží dodáváno, otevřeny a namátkově zkontrolovány?

- Jsou uvedené váhy a počty porovnávány s účetními doklady nebo dodacím listem?
- Je ihned vyžadován dobropis tam, kde váha nebo počet nesouhlasí?
- Je k převímce dodávky masa zavolán šéfkuchař?

Pro nejdražší druhy potravin (např. pro maso) mohou být používány jako pomocné kontrolní prostředky štítky s označením druhu, jménem dodavatele, váhou, dobou skladování a cenou za kg. V zásadě se doporučuje, aby převímku masa prováděl šéfkuchař nebo jeho zástupce. Odborník může hned na začátku rozhodnout, je-li dodávka uskutečňována podle kvalitativních požadavků podniku. Toto doporučení je v našich podmínkách zvláště vhodné u masa a masných výrobků, protože až množství výrobců a dodavatelů na trhu vzdaluje výrobky jednotné standardizaci v druzích i kvalitě.

Každý větší kus masa by měl být opatřen štítkem, který může mít dvě části, z nichž jedna zůstává u masa při jeho odležení - lágrování a druhá část jde současně s vyúčtováním dodávky do účtovacího místa. Tato pomocná organizačně - účetní metoda má následující výhody:

- Maso při předání do kuchyně již nemusí být převažováno
- Uchovaná informace o původní váze je potřebná pro zjištění úbytku a testu masa při kontrole jeho výtěžnosti.
- Ulehčí kontrolu při inventuře.
- Výhoda kontroly termínu dodávky, a tím i přehled při předání masa do výroby a jeho odležení
- Při vzrůstajících cenách je potřebné pečovat o suroviny při jejich uležení, aby bylo možné sledovat kvalitu, která musí být stále vhodná pro kvalitní finální výrobek.

• NÁLEŽITĚ A SPRÁVNÉ SKLADOVÁNÍ

Bezporuchový a úspěšný chod provozu vyžaduje, aby byly vždy k dispozici potřebné suroviny, zboží a nejrůznější druhy materiálu v požadovaném množství a kvalitě. Chceme-li udržet jakost a kvalitu výrobků kuchyně s pomocí čerstvých surovin, musíme umět udržet malý sklad. Sice tím omezíme možnosti nákupu ve velkém za zlevněných podmínek, ale na druhé straně se sníží skladovací náklady kratší dobou skladování, zrychlenou obrátkou skladu a snížením rizika možných ztrát při skladování. Velikosti zařízení a obrátce zboží musí odpovídat velikost skladů, chladících prostor a sklepního hospodářství, aby byly zajištěny nejen věcné, ale také energetické náklady zvyšující celkové náklady. Ty je pak totiž nutné promítnout do finální ceny výrobku.

- Obvyklé skladování vykazuje zejména následující závady

- špatná teplota skladování
- nepřiměřená doba skladování
- špatná ventilace
- časová prodleva mezi převímkou zboží a odborným skladováním

- Organizace výdeje zboží a surovin ze skladu

Celý proces pohybu zásob uvnitř podniku lze sledovat a tudíž i řídit za pomoci výpočetní techniky. Důležitý je však dostatek manažerských výstupů a informací potřebných pro efektivní řízení procesů. V malých a soukromých podnicích si musí majitel uvědomit objem finančních prostředků uložených v zásobách a tím i cíl, kterým je rychlý oběh zásob v co možná nejmenším objemu. Procesy, podmínky a organizace výdeje jsou různé podle velikosti podniku. Důležité je však zajistit stálý přehled o pohybu zásob, tedy jakousi permanentní inventarizaci podléhající pravidelné, tedy rutinní, inspekci. Je zřejmé, že odborný svědomitý nákup, dozor a kontrola, správné zacházení a zpracování surovin a materiálu jsou významnými faktory pro zajištění zisku hotelů a gastronomických podniků.

15.5. PLÁNOVANÁ SPOTŘEBA SUROVIN JAKO KONTROLNÍ NÁSTROJ ŘÍZENÍ

• Problematika hospodaření ve stravovacím úseku

Hovoří se o hospodárném řízení kuchyně - o hospodárnosti ve stravovacím úseku. Co vlastně hospodárnost znamená? V literatuře je hospodárnost často definována následovně:

$$\text{hospodárnost} = \frac{\text{výnos} \times 100}{\text{náklad}}$$
 je větší než 100%

• Proti takto definovanému číslu hospodárnosti můžeme uplatit následující dvě námítky

- hospodárnost není ovlivňována tržními postupy
- do hospodaření vstupující veličiny - náklady a výnosy - jsou variabilní a tak chybí pevné vztahy

- **Bereme-li hospodárnost jako míru pro zachování ekonomického principu, pak může být definována druhým způsobem**

hospodárnost = $\frac{\text{plánovaný náklad}}{\text{skutečný náklad (stupeň úspornosti)}}$

Stupeň úspornosti je měřen srovnáním skutečných nákladů a nejmenších možných nákladů a může být tedy pouze v rozmezí 0 až 1. Úplná nehospodárnost je vyjádřena extrémní hodnotou 0, hospodárnost naopak číslem 1.

Ptáme se tedy do jaké míry je možné s prostředky dosáhnout největšího možného výkonu a dosáhnout tak hospodárnosti porovnáním skutečného a plánovaného výkonu (výnosu).

hospodárnost = $\frac{\text{skutečný výkon}}{\text{plánovaný výkon (stupeň výnosnosti)}}$

Ukazatel hospodárnosti je tedy definován jako vztah mezi skutečnou hodnotou a hodnotou plánovanou. Evidence skutečné ceny je pro kuchyňský okruh lehce a racionálně prokazatelná. Těžkosti tvoří plánovaný výpočet hodnoty. Ten obsahuje nadprodukcí, ztráty, špatné velikosti porcí, špatné receptury, pohrdání nákupní specifikací a standardními i instrukcemi, příjem zboží, skladování a chyby výdeje do stravovacího systému.

Existující kontrolní systém v praxi znamená, že skutečné náklady materiálu jsou vyhodnoceny procentuálně k obrátu. Avšak jenom zjištění „uvažovaných materiálových nákladů“ umožňuje správnou kontrolu nad hospodárností kuchyně. Ředitel stravovacího úseku musí mít v ruce hodnověrný materiál a výkony šéfkuchaře posuzovat právě se zřetelem na spotřebu materiálu.

• PŘEHLED K PROBLEMATICE HOSPODÁRNOSTI VE STRAVOVACÍM ÚSEKU

- Podnikohospodářský význam nákladů na vložené suroviny

- proporcionální odbytové náklady
- „mise-en-place“- náklady = služební pohotovost
- seriová výroba při banketech, v závodní jídelně
- hotelový a la carte restaurant = nepříznivá struktura nákladů
- „convenience food“ - prodloužení skladovací doby
- důsledek úspory pracovníků na ceně vstupního materiálu = polotovary a hotové výrobky
- omezená nabídka = specializace
- ukazatel = spotřeba (vklad surovin a materiálu v %)

- Kontrolní okruh

- plánování produkce = (úloha šéfkuchaře)
- nákup
- příjem zboží
- výdej zboží
- příprava a výroba
- servis
- evidence = měsíční hlášení
- plán produkce

- Požadavky na kontrolní systémy

- kontroly přizpůsobené postupnému rozvoji
- náklady kontroly musí být v hospodárném poměru k výsledku kontroly
- omezené vypovídací schopnosti kontroly skutečné spotřeby surovin
- náklady na suroviny jsou ve stravovacím úseku vedle personálních nákladů největší
- kontroly mají jednoduchými a nekomplikovanými způsoby ukázat možnosti růstu výkonů, vést k úsporám a vylepšovat výkony

Příloha č. 20 Velikostní určení materiálových nákladů *)
Náklad 100%

	Náklady na suroviny	Náklady na personál	Ostatní náklady (energie, telefon, údržba, atd.)
Kuchyň (22%)	31%	44%	25%
Sklad(8%)			
Ostatní (1%)			

*) Zdroj: Městské hotely s 80-180 lůžky v letech 1988-1991

Příloha č.21 Denní evidence nákladů spotřebovaného materiálu

Měsíc:

Datum	Skladové požadavky	Převodky nápojů	Převodky kuchyň	Disponibilní hodnota	Úvěr				Celk. spotřeba materiálu
					Spotřeba zaměstnanci	Pohoštění zákazníků	ostatní	Celkem	
1	10.000,-	500,-	(3000,-)	7.500,-	-	500,-	-	500,-	7.000,-
2	15.000,-	-	(3000,-)	12.000,-	1.000,-	-	200,-	1.200,-	10.800,-
	(1)	(2)	(3)					(5)	(6)

Kuchyň:

Datum	Personální stravování				Celkové náklady prodaných potravin		Příjem z prodaných potravin		Spotřeba materiálu v %	
	cafeterie	kuchaři	vedoucí oddělení	celkem	dnes	do data	dnes	do data	dnes	do data
1	2.000,-	800,-	400,-	3.200,-	3.800,-	3.800,-	10.000,-	10.000,-	38%	38%
2	2.200,-	800,-	600,-	3.600,-	7.200,-	11.000,-	18.000,-	28.000,-	40%	39,3
				(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)

Vysvětlivky k evidenci nákladů spotřebovaného materiálu

- (1) skladové požadavky (2) + převodky nápojů
 (3) - převodky kuchyň (např. do další kuchyně) (4) = disponibilní hodnota
 (5) - celkové úvěry (6) = celková spotřeba materiálu
 (7) - personální strava (8) + (9) = celkové náklady prodaných potravin

$$(12) + (13) \text{ spotřeba surovin (\%)} = \frac{\text{celkové náklady prodaných potravin} \times 100}{\text{příjmy z prodeje jídel}}$$

- (1) Všechny potraviny pro kuchyň směji být vydány ze skladů jen na základě podepsaných požadavků od šéfa kuchyně.
 (2) Vína a alkohol zatěžující vaření musí kuchyň cenově omezit.
 (3) Eventuelní převodky na další druhou kuchyň musí být evidovány .
 (5) Kuchyně sleduje úvěry, jako např. spotřeba zaměstnanců, pohoštění hostů atd.
 (7) Závodní stravování, kde se nedociluje žádného příjmu, je od celkové spotřeby zboží odečteno

- (8) a (9) Celkové náklady prodaných potravin znázorňují náklady, z nichž budou docíleny odpovídající příjmy.
 (10) a (11) Příjmy z prodaných potravin jsou zde uváděny čisté, tzn. bez daně z přidané hodnoty.
 (12) a (13) Procentní spotřeba surovin je důležitým ukazatelem k posouzení rentability kuchyně.

Ukazatel spotřeby materiálu ve vztahu k obratu je v praxi porovnáván s dřívějšími obdobími (např. k výši spotřeby zboží v % v minulém měsíci nebo ve stejném měsíci minulého roku).

Také je často běžné hlídat hrubý přebytek - jediný rozdíl mezi výnosem a cenou surovin. Díky konstantnímu držení tohoto hrubého přebytku se může docílit, že vedení kuchyně nevydělá méně, respektive neztratí více než v předcházejícím období. Zde je ohraničená vypovídací schopnost kontroly skutečné spotřeby zboží zřetelná.

„NENÍ ŠLENDRIÁN, JAKO ŠLENDRIÁN.“

Při kontrole skutečné spotřeby zboží nemáme ještě žádnou záruku, že zboží je skutečně optimálně použito, protože se strukturou výkonu nejsou v přímém vztahu. Např. při zvyšující se prodejní ceně na jídelním lístku bude při stejné spotřebě materiálu tento ukazatel spotřeby materiálu menší, nebo bude hrubý přebytek větší. To však neznamená, že šéf kuchyně lépe hospodaří. Normu pro měřenou spotřebu materiálu za daný výkon mohou dát pouze kalkulované plánované náklady surovin.

• STANDARDIZACE JAKO PŘEDPOKLAD KE STANOVENÍ PLÁNOVANÉ SPOTŘEBY MATERIÁLU

Měřítkem pro kuchyňský provoz je kontrola plánované spotřeby materiálu. Když se chce i v malém gastronomickém provozu docílit „standardní kvality“, jsou zde bezpodmínečně žádoucí určité standardy.

- standardní nákupní směrnice
- standardní velikosti porcí
- standardní receptury
- standardní instrukce obsluhy

16. SESTAVOVÁNÍ JÍDELNÍCH LÍSTKŮ

16.1. ANALÝZA KONKURENCE

Před začátkem jakékoli práce na přípravě nových jídelních nápojových lístků a propagačních materiálů je velmi důležité určit cílovou skupinu klientů, pro které by měl ten či onen gastronomický provoz být určen. Je nutné si určit, zda hosté budou převážně z Česka nebo ze zahraničí. Po určení cílové skupiny je další důležitý krok analýza konkurence v dané oblasti.

16.2. SESTAVOVÁNÍ JÍDELNÍCH LÍSTKŮ

Jídelní lístek je od nepaměti vizitkou každého gastronomického provozu, proto by se mu měl věnovat dostatek času a úsilí.

16.3. ODBORNÁ TERMINOLOGIE SPOLEČENSKÝCH AKCÍ

- **Breakfast** - snídaně
- **„Table d' hotel“** - snídaně servírovaná bufetovým stylem, s tím, že host platí pevnou cenu a může zkonsumovat libovolné množství
- **Lunch** - oběd
- **Brunch** (složenina slov Breakfast a Lunch) - nejčastěji se podává v čase 11:00-15:00 hod. a skládá se ze snídaněvého sortimentu, obohaceného o několik sytých pokrmů, hodících se k obědu
- **Dinner** - vydatná večeře
- **Bufet** - toto stolování se vyznačuje pevným sortimentem pokrmů, podávaných v určitém čase
- **Raut** - akce konaná většinou pro větší společnost a s předem domluveným sortimentem a kvantitou pokrmů. Tato akce se dále vyznačuje konzumací ve stoje. Důvodem je jednodušší komunikace hostů mezi sebou.
- **Čaj o páté** - skládá se vždy z kvalitního čaje v několika druzích, doplněného o drobné čajové pečivo, v době kolem 17 hod.
- **Cocktail** - občerstvení, složené z jednohubek (Canapes), které obsluha nabízí z tácu přímo mezi korzujícími hosty
- **Coffee Break** - občerstvení, složené z čerstvě vařené kávy nebo čaje, doplněné o malé dortíčky (Petit Feur) a slané Canapes
- **Gala Dinner** - slavnostní večeře
- **Banket** - slavnostní večeře, podává se servírované menu o několika chodech
- **Caterink** - akce, kterou zajišťuje dodavatel na přání objednavatele mimo hotel nebo restauraci

MANUÁL, PROVOZ ÚSEKU, ORG. PRÁCE - KUCHARĚ

Vypracoval: Lukáš Paluska, pro společnost EDEN GROUP, a.s.

1. ROZDĚLENÍ ČINNOSTÍ NA ÚSEKU

Veškeré objednávky veškerého zboží jsou nutné provádět na základě vyhodnocení několika aspektů, obsazenosti hotelu, obrátkovosti a oblíbenosti jednotlivých pokrmů, analýzy hotelových hostů atd.

Proto je dobré obezřetně a pečlivě vybírat své dodavatele zboží a vyžádat si veškeré podklady o protokolu ISO, splňování hygienických norem. Doporučuji osobně navštívit dodavatele a prohlédnout si sklady, technické zázemí, vozový park.

• Příjem zboží do výroby

- správná přejímka zboží je základem k úspěchu celé výroby hotelu. Zboží musí být kontrolováno jak dle objednané kvantity ale i nepodstatné kvalitě všech dodávaných surovin (kvalita, teplota atd.). Méně kvalitní suroviny jsou základem pro dokonalý neúspěch.
- veškeré zboží které fyzicky přijde do provozovny musí být řádně zaevidováno a přijato do skladového Softwaru, který se stará o ekonomickou kontrolu celé výroby. Tyto podklady jsou velmi důležité pro další analýzy, vyhodnocení a statistiky kuchyně

• Skladování zboží

- suroviny je nutné ukládat do příslušných skladů v neporušených obalech označených datem spotřeby. Veškeré skladovací podmínky rozdělení do příslušných skladů je řízeno HACCP viz. níže.

• Přípravný

- tyto prostory jsou určeny k základnímu ošetření surovin určených k dalšímu kuchyňskému zpracování.
- Přípravná zeleniny a ovoce
- Přípravná masa
- Přípravná ryb
- Výklepna vajec
- Šokové chlazení a mražení
- Kuchyně hlavní: - Studená kuchyně
 - Teplá kuchyně
 - Cukrárna
 - Pekárna
 - Kuchyně Ala Carte I.
 - Kuchyně Ala Carte II.

2. HACCP

• Co je to HACCP?

Certifikace systému zdravotní nezávadnosti HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points) podle Vyhlášky MZe 147/1998 Sb. v aktuálním znění a Věstníku MZe 1/2001: „Systém kritických bodů zajišťuje preventivní a systematický přístup k včasné identifikaci nebezpečí zdravotní závadnosti a k zamezení jeho vzniku. Důsledná aplikace výrazně snižuje nejen zdravotní rizika, ale i ekonomické ztráty ve výrobě. Systém kritických bodů je zaměřen na klíčové faktory, které ovlivňují bezpečnost a zdravotní nezávadnost potravin v celém potravinovém řetězci, od zpracování suroviny až po prodej. Systém HACCP slouží k ovládnutí biologických, chemických nebo fyzikálních činitelů, které působí na potraviny a mohou porušit její závadnost.

Se zvýšenými požadavky na zdravotní nezávadnost potravin byla zavedena dobrovolná certifikace systému kritických bodů HACCP. Certifikací systému kritických bodů výrobce prokazuje funkční a účinný systém plnění požadavků nad obvyklý rámec, vyžadovaný národní legislativou a ověřený nezávislým certifikačním orgánem.“

• **Přínosy certifikace systému kritických bodů:**

- plnění požadavků nejnáročnějších zákazníků (obchodních řetězců a nadnárodních společností)
- prokázání plnění požadavků HACCP nad rámec minimálních požadavků daných národní legislativou
- garance stálosti výrobního procesu a tím i stabilní a vysoké kvality služeb a produktů, poskytovaných zákazníkům
- prokázání vhodnosti, účinnosti a efektivnosti vybudovaného systému kritických bodů třetí nezávislou stranou
- zkvalitnění systému řízení, zdokonalení organizační struktury organizace
- zlepšení pořádku a zvýšení efektivnosti v celé organizaci
- optimalizace nákladů - redukce provozních nákladů, snížení nákladů na neshodné výrobky, úspory surovin, energie a dalších zdrojů
- snížení ekonomických ztrát ve vztahu k označování, přesnosti plnění, vážení atd.
- zvýšení důvěry veřejnosti a státních kontrolních orgánů
- snadnější získání státních zakázek
- (vstupem do EU) kompatibilita systému kritických bodů s praxí v zemích EU, rychlé přizpůsobení se českých výrobců potravin požadavkům EU.

2.1. Účel

2.2. Oblast platnosti

2.3. Výklad pojmů a zkratk

2.4. Odpovědnosti

2.5. Předmět

2.6. Záznamy

2.7. Dokumentace související s haccp

2.1. ÚČEL

Ze zákona Ministerstva zdravotnictví č. 258/2000 Sb, „O ochraně veřejného zdraví“, zákona č. 274/2003 Sb. a z vyhlášky č. 137/2004 Sb. ze dne 17. března 2004 „O hygienických požadavcích na stravovací služby a o zásadách osobní a provozní hygieny při činnostech epidemiologicky závažných“ vyplývá povinnost subjektů stanovit kritické body pro přípravu a výrobu, balení, skladování, rozvoz, přepravu a uvádění pokrmů do oběhu.

2.2. OBLAST PLATNOSTI

Tato směrnice platí pro F&B Division unit hotelu

2.3. VÝKLAD POJMŮ A ZKRATEK

- **kritický bod** - technologický úsek, postup nebo operace při výrobě, rozvozu, přepravě a uvádění pokrmů do oběhu, ve kterých je největší riziko porušení zdravotní nezávadnosti pokrmu. Uplatňuje se v nich odhalení různých druhů nebezpečí, ohrožujících zdravotní nezávadnost pokrmu, s cílem zamezit, vyloučit, popřípadě zmenšit tato nebezpečí na přijatelnou úroveň.
- **kritická mez** - znaky a jejich hodnoty, které tvoří hranici mezi přípustným a nepřípustným stavem v kritickém bodě.
- **systému kritických bodů** - dokument připravený v souladu se zásadami systému kritických bodů a stanovující způsob ovládání nebezpečí, významných pro porušení zdravotní nezávadnosti pokrmu.
- **systém kritických bodů** - systém, kterým se identifikují, hodnotí a ovládají nebezpečí v kritických bodech.
- **nebezpečí** - biologický, chemický nebo fyzikální činitel v pokrmu, který může porušit jeho zdravotní nezávadnost.
- **analýza nebezpečí** - proces shromažďování a hodnocení informací o různých druzích nebezpečí pro zdravotní nezávadnost pokrmu a o podmínkách umožňujících jejich přítomnost v potravině, které jsou nutné pro rozhodnutí o jejich významu pro zdravotní nezávadnost pokrmu a o jejich zařazení do plánu systému kritických bodů.
- **sledování** - pozorování a měření stanovených znaků, určených postupem pro posouzení, zda kritický bod je ve zvládnutém stavu.

- **zvládnutý stav** - stav, při němž jsou v kritických bodech dodrženy stanovené postupy a hodnoty sledovaných znaků jsou v přípustném stavu.
- **ovládací opatření** - jakákoliv činnost, kterou je možno použít k prevenci nebo k vyloučení nebezpečí, ohrožujícího zdravotní nezávadnost pokrmu, nebo k jeho zmenšení na přípustnou úroveň.
- **nápravné opatření** - opatření, zajišťující uvedení kritického bodu do zvládnutého stavu ihned, jakmile dojde k překročení kritické meze. Nápravná opatření zahrnují opatření pro nakládání s výrobkem vyrobeným v nezvládnutém stavu, včetně zajištění, zda vyhovuje z hlediska zdravotní nezávadnosti.
- **ověřovací postupy** - posouzení, zda plán systému kritických bodů účinně ovládá významná nebezpečí a zda systém pracuje podle tohoto plánu.
- **vnitřní audit** - systematické sledování a nezávislé hodnocení úrovně systému kritických bodů, jeho souladu s plánem systému kritických bodů. Je prováděno pracovníky, kteří nejsou za vytvořený systém kritických bodů přímo odpovědní.

2.4. ODPOVĚDNOSTI

Popis činnosti	Odpovídá
Příprava systému kritických bodů, zpracování postupu, vytvoření dokumentace HACCP	Tým HACCP
Zavedení postupů do praxe, školení personálu, průběžná kontrola činností	FBM, Executive Chef
Udržování systému	Tým HACCP

2.5. PŘEDMĚT

2.5.1. VÝZNAM ZAVEDENÍ SYSTÉMU KRITICKÝCH BODŮ

Na zavedení systému kritických bodů je důležité, že se zabývá možnými zdravotními důsledky výroby pokrmů preventivně, nikoliv „ex post“. Při vyrobení a podání zdravotně závadného pokrmu může dojít ke zdravotním problémům strávnicků, s následným poškozením zdraví nebo ohrožením života. Zvýšením kontroly nezávadnosti jídla se snižuje riziko nákazy a poškození zdraví strávnicků. Záznamy systému kritických bodů mohou také pomoci prokázat, že provoz byl neprávem určen jako zdroj poškození zdraví strávnicka.

2.5.2. ZPŮSOB STANOVENÍ KRITICKÝCH BODŮ

Způsob stanovení kritických bodů vyplývá z vyhlášky 147/1998 Sb. „O způsobu stanovení kritických bodů“ a z přílohy vyhlášky 137/2004 Sb. „Kritické body při poskytování stravovacích služeb“.

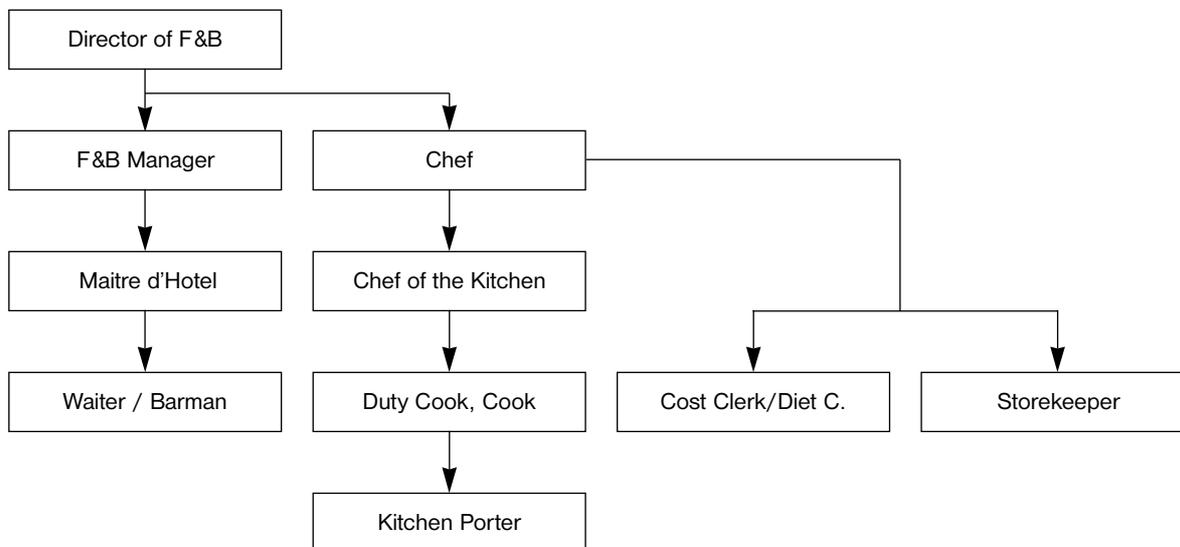
2.5.3. TÝM PRO ZAVEDENÍ SYSTÉMU HACCP

- vedoucí týmu:
- konzultant:
- pracovníci provozoven:

2.5.4. VYMEZENÍ VÝROBNÍ ČINNOSTI A ÚKOLŮ VÝROBCE

- výrobce:
- provozovny:
- oblast výrobní činnosti: stravovací služby
- typ střediska: kuchyně pro restauraci **** a *****hotelu
- výrobní činnost:
 - výroba teplých pokrmů
 - výroba studených pokrmů
 - výroba cukrářských výrobků
- průměrná výroba: porcí pokrmů denně
- rozsah výroby: kompletní příprava jídel podle jídelního lístku restaurací

- snídaně formou volného výběru „a la buffet“
- obědy pro uzavřené stravování (penze) „a la buffet“:
 - studené a teplé předkrmly
 - polévky
 - hlavní pokrmy
 - salátový bar
 - odběr z dezertů
- večeře pro uzavřené stravování (penze):
 - studené a teplé předkrmly
 - polévky
 - hlavní pokrmy
 - salátový bar
 - výběr z dezertů
- otevřené stravování („a la carte“)
- **sortiment:** široký sortiment pokrmů teplé, studené a cukrářské kuchyně, výroba je zajišťována podle receptur teplých pokrmů, receptur studených pokrmů, receptur cukrářské výroby a podle vlastních podnikových receptur.
- počet zaměstnanců:
- organizační struktura:



2.6. PŘÍRUČKA HACCP

• TEPLÉ POKRMY

a) POPIS VÝROBKŮ

- **druh výrobků:** teplé pokrmy
- **charakteristika:** potraviny kuchařsky upravené ke konzumaci v teplém stavu a udržované v teplém stavu po dobu uvádění do oběhu
- **určení výrobků:** nabízení a podávání ke konzumaci ve stravovací službě
- **mikrobiologické požadavky:** podle přílohy č. 2 Mikrobiologické požadavky na pokrmy k vyhlášce č. 137/2004 Sb.
- **chemické požadavky:** podle přílohy č. 3 Chemické požadavky na pokrmy k vyhlášce č. 137/2004 Sb.
- **názvy výrobků, seznam používaných potravin, charakteristiky výrobků, technologické postupy:** viz. receptury teplých pokrmů a podnikové receptury

b) MIKROBICIDNÍ, MIKROBISTATICKÉ OŠETŘENÍ

- požadavek - nejméně 75°C ve všech částech pokrmu po dobu 5 minut
- mezní hodnota - pokud charakter pokrmu vyžaduje použití teploty pod 70°C, musí doba působení teploty zajistit zdravotní nezávadnost pokrmu
- ovládací opatření - kontrola teploty „v jádře“ nádivek, velkých kusů, dostatečná tepelná úprava přísad a koření přidávaného v poslední fázi
- po ukončení tepelné úpravy se pokrmy ihned vydávají, pokud to umožňuje technologie či charakter pokrmu a pokrm nevyžaduje konečnou úpravu (například omáčky, polévky, guláše) nebo konečná úprava pokrmu (například porcování) bude ukončena do 45 minut od dokončení tepelné úpravy
- pokud při konečné úpravě teplota pokrmu klesne pod + 70°C, pokrmy se ihned ohřívají na tuto teplotu ve všech částech pokrmu
- konečná úprava pokrmů musí být prováděna za podmínek vylučujících sekundární mikrobiální kontaminaci. Při zacházení s pokrmy se musí používat pracovní náčiní k omezení přímého styku rukou zaměstnanců s pokrmy a osobní ochranné prostředky.

c) DOBA SPOTŘEBY, SKLADOVACÍ PODMÍNKY:

- teplé pokrmy jsou určeny k přímé spotřebě, jsou podávány bezprostředně po výrobě, nejdéle však 3 hodiny od dokončení jejich tepelné úpravy
- doplňování pokrmů do výdejního zařízení se provádí pouze výměnou vymytých gastronádob
- po dobu výdeje teplých pokrmů musí být teplota pokrmu + 70°C s možností tolerance poklesu nejvýše o 3°C. Teplý pokrm musí mít v době jeho podání spotřebiteli ke konzumaci teplotu nejméně + 63°C.
- dodržovat co nejkratší interval mezi uložením porce na talíř a konzumací. Prakticky několik minut, podle druhu pokrmu a teploty prostředí, postačí k poklesu jeho teploty na tepelně nechráněném talíři z teploty při výdeji na konzumační teplotu 63°C. Další pokles teplot do rizikového rozmezí a časová prodleva může vést k pomnožení patogenních mikroorganismů, případně produkci toxinu do množství infekční dávky.
- vyloučit nebo minimalizovat kontakt rukou s hotovým pokrmem nebo jeho složkami
- v případě potřeby čištění okrajů talíře při servírování použít jednorázové utěrky
- teplé pokrmy, nevydané ve stanovené lhůtě, tj. do 3 hodin, musí být ihned vyloučeny z dalšího použití

d) EXPEDICE:

- po dobu výdeje jsou výrobky uchovávány při teplotě vyšší než + 70°C ve vyhřívacích výdejních zařízeních. Prostor výdeje provozně navazuje na výrobní část.

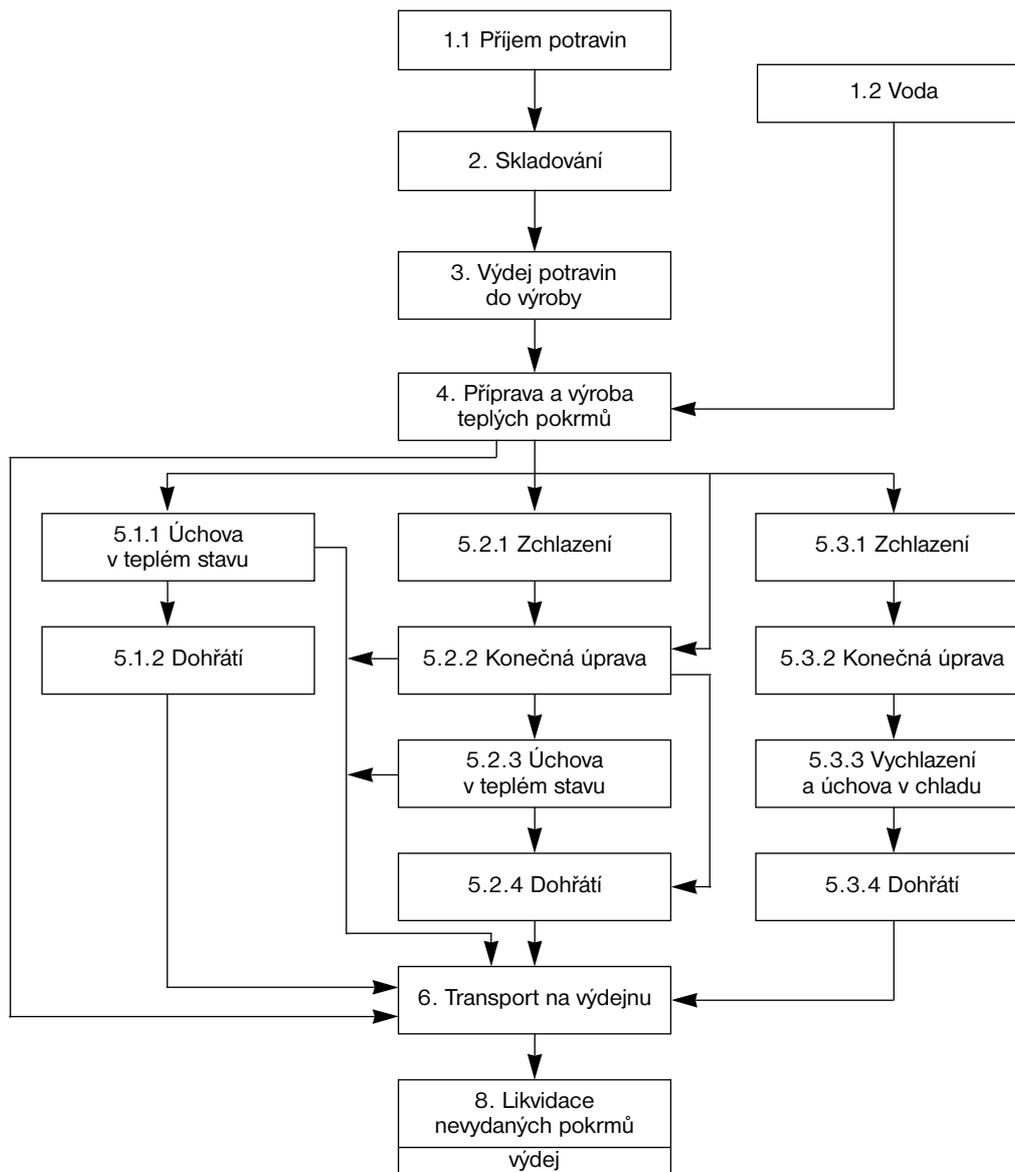
• OČEKÁVANÉ POUŽITÍ VÝROBKU, SPOTŘEBITELÉ

Výrobky jsou určeny širokému okruhu spotřebitelů; jsou vydávány a konzumovány přímo v objektu hotelu Carlsbad Plaza v rámci provozovny, poskytující stravovací služby v daném objektu. Není vymezena skupina spotřebitelů, pro kterou by byla spotřeba omezena.

e) PODROBNÉ ČLENĚNÍ JEDNOTLIVÝCH KROKŮ DIAGRAMU VÝROBY A ANALÝZA NEBEZPEČÍ PODLE DIAGRAMU VÝROBNÍHO PROCESU

• Viz. příloha č. 5A Teplé pokrmy

Diagram výrobního procesu



• STUDENÉ POKRMY

a) POPIS VÝROBKŮ

- **druh výrobků:** studené pokrmy: - kusové - chlebičky, mísy
- saláty - zeleninové, těstovinové, luštěninové, rýžové, bramborové
- **charakteristika:** studené pokrmy jsou potraviny kuchařsky upravené, určené ke konzumaci za studena a uchovávané v chladu po dobu uvádění do oběhu
- **určení výrobků:** nabízení a podávání ke konzumaci ve stravovací službě
- **mikrobiologické požadavky:** podle přílohy č. 2 „Mikrobiologické požadavky na pokrmy“ k vyhlášce č. 137/2004 Sb.
- **chemické požadavky:** podle přílohy č. 3 „Chemické požadavky na pokrmy“ k vyhlášce č. 137/2004 Sb.
- **způsob použití:** studené pokrmy jsou určeny k přímé spotřebě
- **názvy výrobků, seznam používaných potravin, charakteristiky výrobků, technologické postupy:** viz. receptury teplých pokrmů a podnikové receptury

b) MIKROBICIDNÍ, MIKROBISTATICKÉ OŠETŘENÍ:

- použití kvalitních surovin
- kompletace a dodržení hygienických požadavků v časovém limitu do 30 minut
- prevence kontaminace při další úpravě
- zařazení tepelného opracování a následného rychlého zchlazení surovin, jako jsou brambory, těstoviny, rýže, luštěniny nebo zmrazená zelenina
- udržování nepřerušovaného chladirenského řetězce, od předchlazení surovin po uvádění do oběhu
- studené pokrmy lze vyrábět jen z potravin vychlazených na teplotu nejvýše + 8°C (neplatí pro pekárenské výrobky a potraviny, které z technologických důvodů vyžadují vyšší teplotu - např. tuky)
- během výroby nesmí teplota potravin pro výrobu studených pokrmů překročit + 10°C (nutnost odebrat suroviny pouze v potřebném množství a vyloučení prodlev při výrobě)
- hotový pokrm, určený k přímé spotřebě, se po ukončení výroby zchladuje na teplotu nejvýše + 8°C ve všech částech pokrmu
- teplota ve všech částech pokrmu nesmí překročit při uvádění do oběhu + 8°C
- v případě podávání formou chlazených bufetových stolů je třeba provádět přípravu bezprostředně před konzumací
- studené pokrmy jsou určeny ke spotřebě v den výroby

• DOBA SPOTŘEBY, SKLADOVACÍ PODMÍNKY:

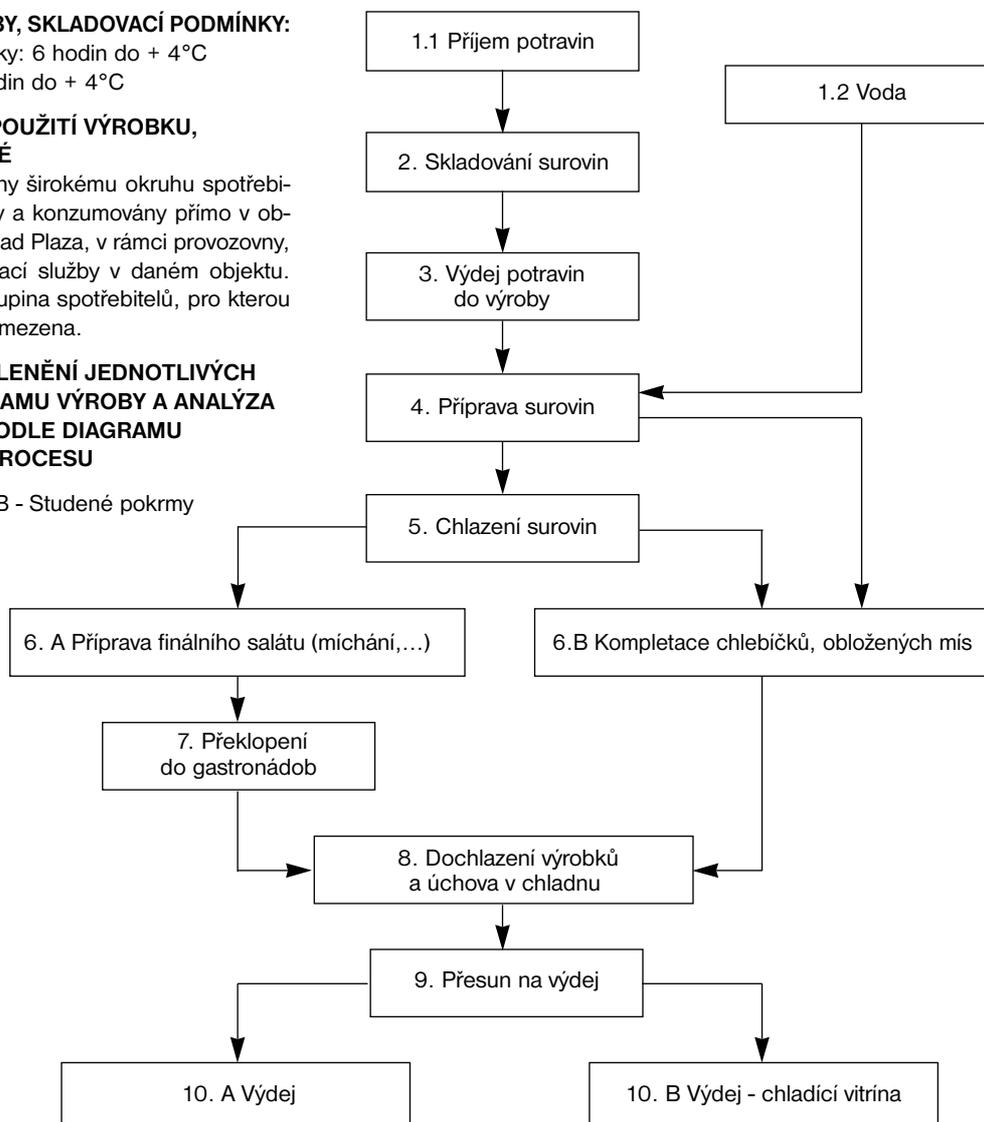
- kusové výrobky: 6 hodin do + 4°C
- saláty: 12 hodin do + 4°C

c) OČEKÁVANÉ POUŽITÍ VÝROBKU, SPOTŘEBITELÉ

Výrobky jsou určeny širokému okruhu spotřebitelů; jsou vydávány a konzumovány přímo v objektu hotelu Carlsbad Plaza, v rámci provozovny, poskytující stravovací služby v daném objektu. Není vymezena skupina spotřebitelů, pro kterou by byla spotřeba omezena.

d) PODROBNÉ ČLENĚNÍ JEDNOTLIVÝCH KROKŮ DIAGRAMU VÝROBY A ANALÝZA NEBEZPEČÍ PODLE DIAGRAMU VÝROBNÍHO PROCESU

- Viz. příloha č. 5B - Studené pokrmy



• CUKRÁŘSKÉ VÝROBKY

a) POPIS VÝROBKŮ

- **druh výrobků:** cukrářské výrobky
- **charakteristika:** Cukrářský výrobek je výrobek, jehož základem je zpravidla pekařský výrobek, který je po tepelné úpravě dohotoven pomocí náplní, polev, ozdob a kusového ovoce nebo výrobek připravený za studena z dehydratovaných směsí nebo potravin (např. pěny, šlehané krémy, korpusy, želé, poháry).
- **určení výrobků:** nabízení a podávání ke konzumaci ve stravovací službě
- **mikrobiologické požadavky:** podle přílohy č. 2 „Mikrobiologické požadavky na pokrmy“ k vyhlášce č. 137/2004 Sb.
- **chemické požadavky:** podle přílohy č. 3 „Chemické požadavky na pokrmy“ k vyhlášce č. 137/2004 Sb.
- **způsob použití:** studené pokrmy jsou určeny k přímé spotřebě
- **názvy výrobků, seznam používaných potravin, charakteristiky výrobků, technologické postupy:** viz. receptury cukrářských výrobků a podnikové receptury

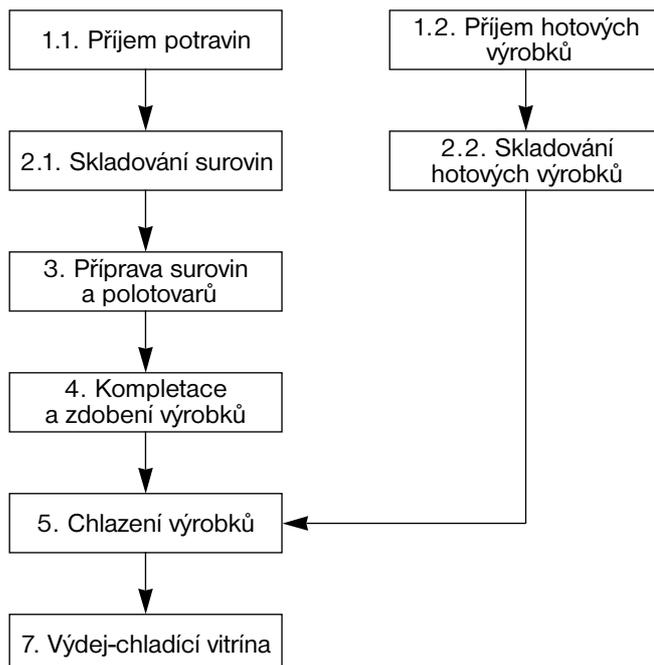
• DOBA SPOTŘEBY, SKLADOVACÍ PODMÍNKY:

- 24 hodin do +8°C pro veškeré cukrářské výrobky

b) OČEKÁVANÉ POUŽITÍ VÝROBKU, SPOTŘEBITELÉ

Výrobky jsou určeny širokému okruhu spotřebitelů; jsou vydávány a konzumovány přímo v objektu hotelu Carlsbad Plaza v rámci provozovny, poskytující stravovací služby v daném objektu. Není vymezena skupina spotřebitelů, pro kterou by byla spotřeba omezena.

Diagram výrobního procesu



• ÚPRAVA VYBRANÝCH SUROVIN PRO SKLADOVÁNÍ A DALŠÍ VÝROBU (polotovary)

a) POPIS VÝROBKŮ

- **druh výrobků:** příprava polotovarů pro další vlastní výrobu
- **charakteristika:** suroviny, které byly po přípravné fázi (naporcování) vakuově zabaleny a šokově zmrazeny na teplotu - 18°C pro další vlastní výrobu.
- **určení výrobků:** pro další vlastní zpracování

- **mikrobiologické požadavky:** podle přílohy č. 2 „Mikrobiologické požadavky na pokrmy“ k vyhlášce č. 137/2004 Sb.
- **chemické požadavky:** podle přílohy č. 3 „Chemické požadavky na pokrmy“ k vyhlášce č. 137/2004 Sb.
- **způsob použití:** další tepelné zpracování pro vlastní výrobu teplých pokrmů
- **názvy výrobků, seznam používaných potravin, charakteristiky výrobků, technologické postupy:** suroviny (maso) ihned po přejmence tak, aby nebyl porušen chladírenský řetězec umýt, naporcovat, vakuově zabalit, označit datem a šokově zmrazit na teplotu -18°C

• **DOBA SPOTŘEBY, SKLADOVACÍ PODMÍNKY:**

- do 14 dnů při teplotě -18°C

b) OČEKÁVANÉ POUŽITÍ VÝROBKU, SPOTŘEBITELÉ

Výrobky jsou určeny pouze pro další tepelné zpracování při přípravě teplých pokrmů a to ve výrobních střediskách přímo v objektu hotelu Carlsbad Plaza. Není vymezena skupina spotřebitelů, pro kterou by byla spotřeba omezena.

c) DIAGRAM VÝROBNÍHO PROCESU



d) POTVRZENÍ DIAGRAMŮ VÝROBNÍCH PROCESŮ ZA PROVOZU

- **Ověření diagramů výrobních procesů provedli členové týmu HACCP a potvrzují jejich shodnost s reálnou situací v provozu:**
 - vedoucí týmu:
 - konzultant:
 - pracovníci provozoven:

2.7. KRITICKÉ BODY

• Kritický bod č.1: PŘEJÍMKA VÝROBKŮ

Přejímka hotových výrobků by měla probíhat v čistých, pokud možno zastřešených prostorech, chráněných před nepříznivými povětrnostními podmínkami. Okamžitým uložením výrobků do vyhrazených skladů zabráníme jejich ohřátí a přerušení chladicího řetězce (zejména v teplých dnech). V zimě by mohlo dojít k opačnému extrému - zmrznutí výrobku, které poškodí především jeho senzorycké vlastnosti.

Znaky kritických mezí	Kritická mez	Opatření a postupy
<ul style="list-style-type: none"> ■ teplota výrobku ■ řádné označení výrobku ■ doba použitelnosti výrobku (případně minimální doba trvanlivosti) ■ značka hygienické nezávadnosti ■ čistota a neporušenost obalů ■ změněné senzorycké vlastnosti výrobku 	<ul style="list-style-type: none"> ■ pozměněné vlastnosti či vzhled výrobku ■ vadný, poškozený obal nebo bezpečnostní uzávěr ■ výrobek silně deformovaný nesetrou distribucí a manipulací ■ plíseň na povrchu výrobku zjištění cizích předmětů, nečistot a cizopasníků ■ prasklá vejce ■ nafouklé chlazené potraviny (např. mléčné výrobky) a konzervy ■ výrobek s patrnou změnou barvy, s plísní na povrchu nebo obsahující hmyz ■ nečitelné nebo nesrozumitelné údaje na obalech ■ nedostatečně těsnící obal u vakuově balených výrobků ■ potraviny s prošlou dobou použitelnosti ■ znečištěné pečivo ■ mražené zboží změněného tvaru nebo obsahující mnoho ledu 	<ul style="list-style-type: none"> ■ přejímku výrobků provádí osoba k tomuto určená ■ během přejímky provádí sledování znaků kritických mezí ■ výrobky neodpovídající požadavkům okamžitě vrací dodavateli ■ odpovídající výrobky neprodleně uloží do vyhrazených skladů ■ dodávku uvede do Listu dodávek (F-07-19) včetně vyznačení případných vrácených výrobků

• Kritický bod č. 2 SKLADOVÁNÍ POTRAVIN

Potraviny pro výrobu pokrmů se skladují tak, aby byly dodrženy podmínky stanovené pro skladování výrobcem nebo zvláštním právním předpisem a aby nebyly překračovány lhůty určené pro jejich spotřebu. Členěním skladovacích prostor musí být vyřešeno oddělení skladování neslučitelných druhů potravin, zejména těch, které by mohly jiné potraviny nebo pokrmy nevhodně ovlivnit:

- **mikrobiologicky** - např. syrové maso včetně drůbeže, ryby, zvěřina, vejce, nečištěná zelenina a brambory, apod.
- **pachem** - např. koření, ryby, některé uzené výrobky, aromatické sýry, apod.

Dostatečné vybavení a způsob skladování musí zabezpečit odpovídající uložení výrobků:

- prostorové oddělení
- používání krytých účelových skladovacích přepravek či krabic, nádob s víky nebo poklicemi

- vhodné balení výrobků do folií
- okamžité uzavírání obalů s nespotřebovanými surovinami hned po odběru jejich části
- potraviny nesmí být skladovány na podlaze (vlhnutí, plísnivění)
- potraviny nesmí být byt jen krátkodobě umístěny venku před provozovnou (na rampě)
- z důvodu optimální funkčnosti chlazení by neměla být přepřívána chladicí a mrazicí zařízení
- skladované výrobky musí být přehledně uspořádány pro možnost jednoduché kontroly lhůty, určené pro jejich spotřebu
- zásada FIFO (první do skladu, první ze skladu)
- vyřazené nebo zkažené zboží, určené k reklamaci, je třeba uložit odděleně a řádně označit, aby nedošlo k záměně
- potraviny musí být skladovány při teplotách odpovídajících prováděcím vyhláškám zákonu č. 110/1997 Sb. (viz. příloha KB 3.1 Skladovací teploty)

Nebezpečí	Kritická mez	Opatření a postupy
<ul style="list-style-type: none"> ■ rozmnožení mikroorganismů ■ vznik rozkladných produktů, žluknutí tuků ■ nárůst přirozených toxických látek, mykotoxinů ■ napadení škůdci ■ kontaminace nesourodými potravinami, z prostředí 	<ul style="list-style-type: none"> ■ nafouklé obaly, bombáž konzerv, deformace a poškození obalů, netěsnosti obalů ■ pozměněné vlastnosti či vzhled výrobku ■ plíseň na povrchu výrobků ■ zjištění cizích předmětů, nečistot a cizopasníků ■ postřehnutelné smyslové změny, svědčící o kažení: oslizlost povrchu, změny barvy nebo vůně, plíseň, známky kvašení, zákal, apod. 	<p>Osoba zodpovědná za sklady a skladované zboží:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ dbá na dodržování skladovacích podmínek - provádí pravidelné kontroly teploty ve skladech, kontroluje záruční doby výrobků ■ provádí denní kontroly skladů ■ provádí průběžnou kontrolu potravin během skladování a při každé manipulaci s výrobkem ■ dbá na dodržování podmínek úchovy nespotřebovaných obsahů spotřebitelských balení (příruční sklady) ■ provádí vizuální kontroly skladů (návnady, obaly, výparníky, ventilátory) ■ dbá na dodržování zásad neslučitelnosti některých kategorií potravin, zakrytí nebalených potravin ■ dodržuje zásadu FIFO, velkou obrátkovost, minimální zásoby ■ dbá na dodržování sanitačního plánu

KONTROLY SKLADŮ:

Kontroly skladů provádí odpovědná osoba 1x denně. Tyto kontroly se zaměřují především na kontrolu teploty ve skladovacích prostorách, kontrolu skladovaných potravin z hlediska dodržování záruční doby, smyslového hodnocení potravin a dodržování výše uvedených opatření. K zaznamenání výsledků kontrol skladů slouží kniha F-07-17 „Kontroly skladu“, která je k dispozici u staršího kuchaře. Do této knihy se zaznamená datum, čas, naměřená teplota, případné zjištěné nesohody, ovládací opatření a podpis osoby provádějící měření.

• Kritický bod č. 3 PODMÍNKY POUŽÍVÁNÍ VAJEC A VAJEČNÝCH HMOT

- Používání vajec s narušenou skořápkou (křapek) ve stravovacích službách není přípustné. V zájmu zamezení nebezpečí musí být prováděna důkladná kontrola zboží, přebíraného od dodavatele (záznam o převzetí v Listu dodávek).

- Přímým i nepřímým kontaktem se syrovými vejci mohou být kontaminovány další suroviny, prostředí (např. pracovní nářadí a plocha), pracovníci a produkty. Častěji než vaječné obsahy je kontaminován (např. salmonelami) pórovitý povrch skořápek. Vejce jsou skladována vyjmutá z přepravek i proložek, vyskládaná do omyvatelné nádoby, ve chlazeném skladu Výklepny vajec v 1. PP.
- Vytloukání vajec je nutno provádět s vyloučením možné křížové kontaminace, tj. v nečisté části kuchyně, v návaznosti na úsek s pracovní plochou a umyvadlem na mytí a dezinfekci rukou. Do výrobní části provozovny mohou být vejce vnášena jen v omyvatelných nádobách; pro tyto účely nelze použít původní papírové proložky a transportní obaly. Omyvatelné nádoby či plata musí být řádně udržovány, tj. čištěny, eventuálně dezinfikovány. Prostory určenými k vytloukání vajec se rozumí Výklepna vajec. Ze skladovacích prostor jsou vejce v potřebném množství přenesena v plastové omyvatelné nádobě do prostor, určených k vytloukání vajec. V době vytloukání vajec je vyloučena jakákoliv manipulace s potravinami i inventářem v bezprostřední blízkosti pracovní plochy. Zde se oddělí vaječná hmota od skořápky, která ihned putuje do odpadní nádoby. Vejce se vyklepávají do omyvatelné nádoby, ve které se přenáší k okamžitému zpracování do výrobní části provozovny. Je nutné zamezit prodlevám.
- Je nezbytné vyloučit kontaminaci! Žloutek, bílek i skořápky je nutné uchovávat v dostatečné vzdálenosti od jiných potravin.
- Pracovní nádobí a náčiní, používané pro syrové vaječné hmoty, je nezbytné okamžitě po použití vyčistit, 1x denně před koncem provozu je nezbytné provést dezinfekci prostor, určených k vytloukání vajec 0,5% roztokem Inciduru při 15-ti minutové expoziční době.
- **Vytlučená vejce a vaječné směsi nelze skladovat.**
- K přípravě a výrobě produktů lze používat pouze značené tržní druhy vajec. Surová vejce, s výjimkou jednotlivé objednávky spotřebitele, nelze přidávat do pokrmů, které se dále tepelně neupravují (například krémy, pudinky, omáčky).

• Kritický bod č.4 ŠOKOVÉ ZAMRAŽENÍ POLOTOVARŮ

Šokově zamrazovány mohou být čerstvé suroviny, které byly po přípravné fázi (naporcování) vakuově zabaleny a šokově zmrazeny na teplotu -18°C pro další vlastní výrobu (tepelné zpracování). Zpracování suroviny pro šokové zamrazení musí proběhnout okamžitě po přejímce čerstvého zboží, a to tak, aby nebyl porušen chladírenský řetězec. Ihned po hrubé a čisté přípravě je nutné takto připravený polotovar vakuově zabalit na vakuovacím stroji a vložit do šokového mrazícího zařízení. Samotné šokové zmrazení musí proběhnout do 120 minut k dosažení teploty -18°C v jádře. Doba použitelnosti takto připraveného polotovaru je 14 dní. U každého zabalného polotovaru je nutné na obalu vyznačit datum zamražení. Po dosažení požadované teploty je polotovar neprodleně umístěn do mrazících skladovacích prostor tak, aby nebyl porušen chladírenský řetězec (teplota se nesmí zvýšit nad -18°C).

Nebezpečí	Požadavek a mezní hodnota	Ovládací opatření
<ul style="list-style-type: none"> ■ vyklíčení spor, rozmnožení mikroorganismů, tvorba toxinů v případě nedostatečného nebo nedostatečně rychlého zamražení 	<ul style="list-style-type: none"> ■ -18°C v jádře do 120 minut 	<ul style="list-style-type: none"> ■ kvalitativní přejímka surovin, kontrola teploty (neporušení chladírenského řetězce při dodávce a přejímce) ■ bezodkladné zpracování (hrubá a čistá příprava) ■ vakuové balení ■ bezodkladné zamražení ■ okamžité umístění do mrazícího boxu ■ pravidelné každodenní kontroly mrazících boxů (teplota, doby použitelnosti, odpovídá Chef of the Kitchen)

• **Kritický bod č. 5** **TEPELNÁ ÚPRAVA POKRMŮ**

Nebezpečí	Požadavek a mezní hodnota	Ovládací opatření
<ul style="list-style-type: none"> ■ Přežití vegetativních forem mikroorganismů, spor, nedostatečná inaktivace termostabilních toxinů 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Bezpečnost výroby a přípravy teplých pokrmů vyžaduje dosažení teploty nejméně 75°C ve všech částech pokrmu, po dobu 5 minut. ■ Pokud charakter pokrmu vyžaduje použití teploty pod 70°C, musí doba působení teploty zajistit zdravotní nezávadnost pokrmu. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ sledování „teploty v jádře“ (dosažená teplota ve všech částech pokrmu) ■ dostatečné tepelné ošetření po přidání přísad, přidávaných před dokončením výroby (např. koření představuje potenciální riziko kontaminace salmonelami, které se uvedeným tepelným ošetřením ničí). Toto opatření se netýká čerstvých zeleninových natí (petrželka, pažitka) za předpokladu jejich řádného omytí.

SLEDOVÁNÍ TEPLoty:

Sledování teploty v jádře se používá vždy u větších kusů masa, nádivek, Namátkově pak podle povahy pokrmu a potřeby, minimálně 2x denně (1 pokrm v rámci obědového a 1 v rámci večeřového menu). Naměřené kontrolní údaje se zaznamenávají do formuláře.

• **Kritický bod č.6**

SLEDOVÁNÍ TEPLoty BĚHEM VÝDEJE A LA BUFET a TEPLÝCH POKRMŮ, CUKRÁŘSKÝCH a STUDENÝCH VÝROBKŮ

a) SLEDOVÁNÍ TEPLoty BĚHEM VÝDEJE „A LA BUFET“ TEPLÝCH POKRMŮ

Při uvádění do oběhu a přepravě musí být pokrmy chráněny před mikrobiální kontaminací, znečištěním nebo jiným narušením zdravotní nezávadnosti. Teplé pokrmy, určené k přímé spotřebě, se podávají bezprostředně po výrobě, nejdéle však 4 hodiny od dokončení jejich tepelné úpravy. Pokud nelze tuto časovou podmínku pro výdej zajistit, postupně se regenerují pokrmy šokově zchlazené. Po dobu přesunu na výdej a výdeje teplých pokrmů musí být zachována teplota pokrmů nejméně +65°C. Teplý pokrm musí mít v době jeho podání spotřebiteli teplotu nejméně +63°C. Teplé pokrmy, nevydané ve lhůtě 4 hodin, musí být ihned vyloučeny z dalšího použití. V případě naměření nižších teplot je nezbytné pozastavit expedici a vrátit pokrm k regeneraci.

Znaky kritických mezí	Kritická mez	Opatření a postupy
<ul style="list-style-type: none"> ■ nízká teplota vydávaného pokrmu 	<ul style="list-style-type: none"> ■ +65°C 	<ul style="list-style-type: none"> ■ namátkové proměření teploty pokrmů v gastronádobách během výdeje ■ v případě zjištění neshody v naměřených hodnotách, pozastavení expedice a vrácení pokrmu k regeneraci ■ regenerace se provádí v konvektovalu dohřátím na teplotu nejméně +65°C

SLEDOVÁNÍ TEPLIT:

Sledování teplot v jádře se provádí u jednoho zvoleného pokrmu a to opakovaně v průběhu celé doby výdeje, vždy po hodině. Naměřené kontrolní údaje se zaznamenávají do formuláře. Za správné provádění měření a jeho záznam zodpovídá Chef of the Kitchen.

b) SLEDOVÁNÍ TEPLIT BĚHEM VÝDEJE CUKRÁŘSKÝCH a STUDENÝCH VÝROBKŮ

Ihned po dohotovení se studené pokrmy a cukrářské výrobky zchlazují na teplotu nejvýše +8°C ve všech částech pokrmu. Teplota ve všech částech takového pokrmu nesmí překročit při uvádění do oběhu teplotu +8°C. Při uvádění do oběhu, přepravě a vystavování musí být pokrmy chráněny před mikrobiální kontaminací, znečištěním nebo jiným narušením zdravotní nezávadnosti.

SLEDOVÁNÍ TEPLIT:

Sledování teplot se provádí v případě **cukrářských výrobků** změřením teploty uvnitř chladicí vitríny a to opakovaně po 4 hodinách. Naměřené kontrolní údaje se zaznamenávají do formuláře. Za správné provádění měření a jeho záznam zodpovídá Chef of the Kitchen.

Sledování teplot se provádí v případě **studených pokrmů** změřením teploty v jádře pokrmu u jednoho zvoleného pokrmu a to opakovaně v průběhu celé doby výdeje, vždy po hodině. Naměřené kontrolní údaje se zaznamenávají do formuláře F-07-18. Za správné provádění měření a jeho záznam zodpovídá Chef of the Kitchen.

Znaky kritických mezí	Kritická mez	Opatření a postupy
<ul style="list-style-type: none"> ■ vyšší teplota vydávaného pokrmu 	<ul style="list-style-type: none"> ■ +8°C 	<ul style="list-style-type: none"> ■ namátkové proměření teploty pokrmů v jádře pokrmů během výdeje ■ v případě zjištění neshody v naměřených hodnotách okamžité seřízení chladicího zařízení či použití náhradního výdejového zařízení ■ pokud teplota cukrářského výrobku nebo chlazeného pokrmu překročila teplotu +8°C, výrobek či pokrm je nutno vyřadit z dalšího výdeje či zpracování a zlikvidovat v souladu se skladovým hospodářstvím biologického odpadu

2.8. OVĚŘOVÁNÍ SYSTÉMU

Před vydáním nové nebo aktualizované příručky HACCP provede HACCP tým ověření její správnosti, včetně potvrzení diagramu výrobního procesu za provozu

Formou čtvrtletních porad týmu HACCP. Konání porad bylo ustanoveno na poslední pátek v měsíci, který je posledním měsícem kalendářního čtvrtletí.

• **Na poradě jsou projednávány tyto oblasti:**

- počet a druh záznamů o překročení kritických mezí při monitoringu CCP
- záznamy o opatření k nápravě a jejich účinnost

- počet a druh reklamací na suroviny a výrobky za poslední období
- počet a charakter problémů při výrobě, skladování a sanitaci za poslední období

Závěrem porady je konstatování, zda je systém kritických bodů funkční a pokud ne, jaká opatření musí být provedena. Záznamem o provedeném ověřování je zápis z porady (F-07-16 Zápis z porady týmu HACCP), obsahující písemné zhodnocení výše uvedených oblastí, včetně návrhů opatření ke zdokonalování systému HACCP.

• Formou interních auditů

- Auditem je systematické a nezávislé ověřování úrovně systému kritických bodů. Vnitřní audit je prováděn vlastními pracovníky (interními auditory spol. EDEN GROUP a.s.). Audit prakticky spočívá v jednodenní prověrce, při které je posouzena dokumentace systému kritických bodů, věcná správnost systému, je prověřeno, zda-li se systémem stanovené činnosti provádějí (měření, vedení záznamů, pravidelné ověřování systému, udržování systému). Vnitřní audit se provádí jedenkrát za rok, vždy v měsíci červnu.
- Audit zahrnuje přípravu auditora (seznámení se s výrobou, výrobky, technologií), prověrku dokumentace systému kritických bodů, prověrku na místě (kontrola dodržování systému v provozu, včetně přezkoušení personálu, zejména v kritických bodech). O auditu je veden zápis s konkrétními závěry (vyhovuje, vyhovuje s připomínkami, nevyhovuje, je nutné provést úpravy). Záznamy se zakládají (F-07-15 „Zápis z interního auditu systému HACCP“).

2.8.1 UDRŽOVÁNÍ SYSTÉMU

• Systém HACCP je nutné přezkoumat a provést revizi systému v případě:

- změny suroviny
- změny receptury
- změny technologie
- změny postupu výroby
- a dále v případě, že je systém při ověřování systému hodnocen jako nevyhovující.

2.8.2. ŠKOLENÍ PRACOVNÍKŮ

- Školení pracovníků zajistí F&B Manager před zavedením systému HACCP na úseku obsluhy.
- Školení pracovníků zajistí Chef před zavedením systému HACCP na úseku výroby.
- Problematika HACCP je promítnuta do vstupního školení nově přijímaných pracovníků.

Školení pracovníků je prováděno pravidelně, nejméně 2x ročně. O školení je veden záznam s obsahem školení a jmenovitým potvrzením účasti jednotlivých pracovníků. Toto školení se provádí v rámci tréninku personálu F&B division v měsíci lednu a listopadu.

2.8.3. ZAVEDENÍ DOKUMENTACE A VEDENÍ ZÁZNAMŮ

• Základní dokumenty systému kritických bodů:

- popisy kritických bodů
- záznamy o sledování stanovených znaků v kritických bodech a nápravných opatřeních (F-07-19 List dodávek; F-07-17 - Kontroly skladu; F-07-18 Měření teplot v jádře)
- záznamy o provedených školeních pracovníků
- záznamy z porad týmu HACCP
- záznamy z interních auditů systému HACCP
- Zásady správné výrobní praxe
- Zásady správné hygienické praxe
- Zásady sanitace - sanitační řád
- směrnice odpadového hospodářství

2.8.4. ZÁZNAMY

Druh záznamu	Formulář číslo	Místo uložení záznamu	Min. doba archivace
Kontroly skladu		kuchyně	1 rok
Měření teplot při tepelné úpravě pokrmů v jádře		kuchyně	1 rok
List dodávek		kuchyně	1 rok
Záznamy z interních auditů		kancelář FBM	3 roky
Záznamy z porad týmu HACCP		kancelář FBM	3 roky

2.8.5. SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTACE

- Zásady správné výrobní praxe
- Zásady správné hygienické praxe
- Zásady sanitace - sanitační řád
- Směrnice odpadového hospodářství
- Výroba pokrmů

Přílohy:

- Tabulka nebezpečí a ovládacích opatření pro suroviny používané ve stravovacím provozu
- Formulář List dodávek Soupis skladovacích podmínek Skladovací teploty
- Formulář Měření teplot v jádře
- Zápis z porady týmu HACCP
- Zápis z interních auditů systému HACCP

vedoucí týmu:

konzultant:

pracovníci provozoven:

3. TVORBA KALKULACÍ

Tvorba kalkulací je velmi důležitá pro správný ekonomický chod celé výroby. Jednotlivé normy je nutné co nejpřesněji tvořit na větší počet pokrmů standardně na 10 porcí, z této kalkulačky se pak již snadno spočítá náklad na jednu porci aritmetickým průměrem. O odtěžování těchto potřebných surovin dle vytvořených kalkulací se nejčastěji ve výrobě stará skladový Software, který ihned po namarkování pokrmu obsluhuje do příslušné kasy zároveň započte prodejní cenu hostovy na účet, vytiskne v kuchyni tzv. objednávkový bon s názvy pokrmů které jsi host objednal a nakonec odtíží rozpad kalkulačky z příslušných surovin ze skladu.

Součástí takovéto kalkulačky nesmí chybět technologický postup s dokonalým a podrobným popisem jednotlivých kroků vykonávaných při výrobě daného pokrmu. Většina dnešních počítačových Softwarů nabízí i možnost ke kalkulačce vložit fotografii daného pokrmu. Což je velice dobré k prezentaci daného pokrmu.

• Technologický postup

Na rozehrátou pánev přidáme máslo - opečeme na tenko nakrájenou šunku - osolíme a přidáme předem vyklepnutá a rozmíchaná vejce. Za stálého míchání necháme vejce zhoustnout do požadovaného stavu. Servírujeme na předeřhřátý talíř a zdobíme listem salátu Frisé a čerstvě sekanou petrželovou natí.

Míchaná vejce se šunkou				10 porcí	
Surovina	Hrubá váha	Odpad	Čistá váha	Cena/Kg	Cena
Vejce slepičí	1200g	g	1200g	42,8	51,36
Máslo	100g	g	100g	87,2	8,72
Sůl	15g	g	15g	165,3	33,06
Šunka dušená	200g	g	200g	165,3	33,06
Salát Frisé	150g	30g	120g	39,6	5,94
Petrželová nať čerstvá	30g	5g	25g	74,3	2,229
Celkem	g	g	1660g		101,366

Tepelné ztráty	60 g
Čistá váha 1 porce	160 g
Cena 10 porcí	101,40 Kč
Cena 1 porce	10,10 Kč

3.1. TVORBA PRODEJNÍ CENY

- **Prodejní ceny pokrmů na jídelní lístek se skládají z několika složek:**
 - Základní složku samozřejmě činí vynaložený náklad na potraviny, potřebné k přípravě pokrmů a nápojů.
 - Následuje složka % rabatu (náklad na energie, náklad na kuchaře, náklad na obsluhu atd).
 - K takto vytvořené ceně připočítáme Daň z přidané hodnoty.
 - Takto vytvořenou cenu je nutné dostatečně zvážit (zda na jídelním lístku má možnost konkurovat jinému restauračnímu zařízení nebo zda není příliš nízká).

$$EC \times R \times DPH = PC \text{ vč. DPH}$$

EC = evidenční cena potravin bez DPH

R = Rabat (rabat=270%- koeficient R=2,7)

DPH = Daň z přidané hodnoty (DPH=19% koeficient=1,19)

- **Příklad:**

150g Svičková na smetaně s karlovarským knedlíkem

EC= 42,40Kč Rabat=350% DPH=19%

$42,40 \times 3,5 \times 1,19 = 177,- \text{ Kč}$

Prodejní cena pokrmu je 177,- Kč vč. 19% DPH

3.2. STATISTIKA OBRÁTKOVOSTI KALKULACÍ

Tato statistika nám velmi pomáhá k hladkému chodu celé výroby. Z těchto údajů lze odvodit, kolik objednat daných surovin na určité období, gastronomickou akci atp. Statistika obrátkovosti kalkulací se provádí pravidelně za určité období (rok, měsíc, kvartál). Pokud provoz vede řádně skladové hospodářství, tyto statistiky lze vytvořit ve vlastním programu.

U „a la cart“ provozu slouží ke kvalitní analýze jídelního lístku, a tudíž je velmi cenná k vytvoření kvalitního jídelního lístku pro další období.

Příklad: Tabulka obrátkovosti kalkulací za období 6. měsíců u daných pokrmů

Název pokrmu	I.	II.	III.	IV.	V.	VI.	Celkem
150g Svičková na smetaně	12x	16x	25x	32x	14x	25x	124x
150g Vepřový řízek s citronem	8x	21x	32x	19x	18x	14x	112x
150g Moravský vrabec s špenátem	18x	24x	31x	18x	17x	24x	132x
200g Smažený květák s tat. omáčkou	12x	19x	17x	21x	23x	21x	113

3.3. CENOVÝ INŽENÝRINK

Cenový inženýring je kombinací evidenčních cen, obrátkovosti kalkulací a stanovení cenového rabatu dané provozovny. V této statistice se zkoumá, který pokrm měl největší finanční obrát, který pokrm měl největší zisk atd. Samozřejmě i tato statistika slouží nejen ke tvorbě nového jídelního lístku na další období, ale i k hodnocení jednotlivých pokrmů.

3.4. STANOVENÍ FOOD COSTU Z PRODEJNÍ CENY

Food Cost je procentuelní vyčíslení nákladů na suroviny, potřebné k výrobě pokrmů. Tato statistika je velmi důležitá pro zpětné analýze nákladů třeba u již konané gastronomické akce (rautu, bufetu).

• **Příklad:** $\frac{PC \text{ vč. } 19\% \text{ DPH} \times 100}{PC \text{ bez DPH}} = 119$

Prodejní cena akce = 8000,-Kč DPH = 19%

$6723 \text{ Kč} = \frac{8000 \text{ Kč} \times 100}{119}$

Evidenční cena potravin na akci = 1836,- Kč. Prodejní cena akce bez DPH = 6723,- Kč.

Food Cost = (EC bez DPH / PC bez DPH) X 100

$27,31\% = (1836 \text{ Kč} / 6723 \text{ Kč}) \times 100$

Skupina BMS celodenní seminář					
Počet osob 50					
	Breakfast	Coffee Break	Lunch Menu	Coffee Break	Gala Dinner
PC s DPH/os	160 Kč	120 Kč	430 Kč	120 Kč	680 Kč
PC s DPH/Celkem	8000 Kč	6000 Kč	21 500 Kč	6000 Kč	34 000 Kč
PC bez DPH/Celkem	6723 Kč	5 042 Kč	18 067 Kč	5 042 Kč	28 571 Kč
EC bez DPH	1 836 Kč	1 398 Kč	5 369 Kč	1 688 Kč	8 369 Kč
Food Cost	27,31%	27,73%	29,72%	33,48%	29,29%
Celkový Food Cost akce 29,41%					

DIETNÍ STRAVOVÁNÍ

Vypracovala: Lenka Mrázová, pro společnost EDEN GROUP, a.s.

1. VÝŽIVA

1.1. ZÁKLADNÍ POJMY

- Pojmem **VÝŽIVA** rozumíme všechno, co je spojeno s živěním jedince nebo celé populace. Je to souhrn procesů, kterými živý organismus přijímá, zpracovává a využívá potravu.
- **POTRAVA** je všechno, co slouží pro výživu organismu, tj. dodává látky potřebné pro růst, obnovu a udržování funkcí organismu.
- **STRAVA** je sestava jídel, uspořádaných podle tradice nebo určitých pravidel. Posuzujeme ji podle obsahu energie
 - obsahu živin
 - poměru živin.Vedle živin je také důležitý obsah vlákniny
 - biologicky aktivních ochranných látek
 - látek škodlivých.
- **ŽIVINY** jsou složky potravy potřebné pro výživu organismu. Jejich chemické složení je známé. Dělí se na makro-živiny (bílkoviny, tuky a sacharidy) potřebné v desítkách gramů,
 - mikro-živiny (vitamíny a minerální látky) - v množství menším než gram
 - vodu

1.2. ZDRAVÁ VÝŽIVA

ZDRAVÁ VÝŽIVA může být definována jako výživa obsahující kombinaci živin v takovém množství, které zajišťuje organismu všechny potřebné látky v optimálním poměru. Obsah škodlivých látek je samozřejmě minimální. Zdravá výživa pomáhá udržovat dobré zdraví do vysokého věku, preventivně působí proti vzniku degenerativních chorob jako je :

- obezita
- arteroskleróza
- srdečně-cévní onemocnění včetně vysokého TK
- cukrovka (diabetes)
- onemocnění žlučníku (včetně kamenů)
- nádorová onemocnění a další

1.3. LÉČEBNÁ VÝŽIVA

- **LÉČEBNÁ VÝŽIVA** neboli **DIETNÍ STRAVOVÁNÍ** je nezbytné při některých chorobách. K nim například patří:
 - onemocnění trávicího traktu (poruchy činnosti žaludku, žlučníku, jater, slinivky, střev)
 - arteroskleróza
 - obezita
 - diabetes
 - onemocnění ledvin

Patří sem také odstranění nesprávných výživových návyků a léčení jejich následků - na jedné straně nadměrný příjem potravy spojený s obezitou, na druhé straně nepříznivé změny v organismu v důsledku neracionálních „dietních“ postupů nebo příliš drastických redukčních diet. Při dodržování jakékoliv léčebné diety je nezbytný dozor lékaře specializovaného na dietoterapii nebo dietního terapeuta (popř. dietní sestry).

1.4. SPECIÁLNÍ SYSTÉMY STRAVOVÁNÍ

- Do skupiny **SPECIÁLNÍCH SYSTÉMŮ STRAVOVÁNÍ** můžeme zahrnout způsoby stravování, které nejsou založeny na vědeckých poznatcích o výživě. Vycházejí z:
 - emoci
 - filozofického přesvědčení
 - tradic (často východních nebo primitivních národů)

I když nejsou založeny na vědeckém základě, nemůžeme je zásadně odmítat nejen proto, že každý má právo na své osobní přesvědčení, ale také proto, že každý systém obsahuje vedle iracionálních prvků také přijatelné zásady.

Značnou výhodou nekonvenčních způsobů výživy bývá změna pohledu na život, která je provází. Filozofické směry, většinou asijské, které prosazují celkovou umírněnost v životě i ve výživě, životní klid, duševní pohodu a celkovou vnitřní rovnováhu, mohou výrazně přispět ke zdraví člověka. Ale - převládají-li extrémní postoje k netypickým způsobům výživy, mohou mít ve svých důsledcích velmi negativní vliv na zdraví. Důvodem je i to, že systém je určen pro zcela jiný typ lidské populace (jiný styl života, odlišné somatické typy). Důsledkem bývá nedostatečný příjem některých nutričně významných látek.

Ve vyspělé společnosti často konzumované rafinované a průmyslově zpracované potraviny s nízkou biologickou hodnotou obsahují mnoho energie na jednotku hmoty a bývají deficitní na některé živiny a vlákninu.

Jejich konzumace vede k nadměrnému příjmu energie a přejídání, tím k nadváze až obezitě, která je rizikovým faktorem pro vznik mnoha zdravotních problémů. Léčení vyžaduje velké náklady, často však už zcela jně, neboť degenerativní změny jsou nevratné. Mnoho lidí si myslí, že nižší průměrný věk je u nás způsoben nízkou úrovní zdravotnictví. Nesprávnost této úvahy lze doložit skutečností: ačkoliv se i u nás značně zvýšil vědecko-technický pokrok ve zdravotnictví a zdravotní péče o nemocné, zvýšil se počet úmrtí na srdečně-cévní, nádorová a ostatní degenerativní onemocnění. Vidíme tedy, že na zdraví lidí více působí intenzivnější negativní faktor - prokazatelně nesprávná výživa a také nevyrovnaný životní styl- než nedostatečná lékařská péče. Lékařskou péčí je možno ovlivnit zdraví jen asi z 20%.

V hospodářsky vyspělých státech se stalo měřítkem blahobytu množství zkonsumovaného masa a cukrovinek na jedné straně a počet nemocnic a nemocničních lůžek na straně druhé. Jestliže nyní už známe některé vztahy mezi výživou a zdravím, víme, že tyto ukazatele spolu úzce souvisí. Čím více se zkonsumuje masa, tuků a cukrovinek, tím více jsou lidé nemocní, tím více je potřeba nemocnic a lékařské péče. Je určitě mnohem příjemnější trávit čas tvořivou prací, v kruhu rodiny a přátel a při rozumné stravě, než uspokojovat svou požívačnost a potom trpět nemocemi a bolestí. Někteří lidé se tedy odklánějí k nekonvenčním směrům výživy.

- Mezi tzv. nekonvenční směry výživy patří například:
 - alternativní výživa
 - přírodní strava
 - vegetariánství
 - makrobiotika
 - dělená strava
 - strava podle krevních skupin

1.4.1. ALTERNATIVNÍ VÝŽIVA

Alternativní výživou označujeme též ekologickou výživu, založenou na odporu k přetechnizované společnosti a doprovázenou obvykle návratem k tradicím a přírodní stravě. Hlavní požadavek u ekopotravín není minimální obsah kontaminantů a tím zdravotní nezávadnost, ale dodržení tradičních zemědělských postupů bez agrochemikálií, které tito nedostatečně poučení spotřebitelé považují za zdraví vážně škodlivé. Naopak může být vyšší obsah mikroorganismů a přírodních toxických látek. Sensorická hodnota potravin se výrazně neliší.

1.4.2. PŘÍRODNÍ STRAVA

Zásady přírodní stravy jsou podobné jako zásady racionální výroby biopotravín a vrací se k původním způsobům zemědělské výroby - živočišné i rostlinné. Výroba bez agrochemikálií a aditiv je značně nerentabilní. Pokrmy se používají v zásadě nerafinované a bez tepelné úpravy, což s sebou přináší zvětšené riziko mikrobiálního napadení. Rovněž obsah a aktivita přirozených toxických a antinutričních složek bývají velmi vysoké, mykotoxiny produkované plísněmi jsou prokazatelně karcinogenní. Systém přírodní stravy bývá zcela na okraji zájmu, protože není podepřen konzistentním filozofickým názorem, navíc potraviny jsou příliš drahé a je znám jejich opakovaně nepříznivý účinek na zdravotní stav.

1.4.3. VEGETARIÁNSTVÍ

Za zakladatele vegetariánského způsobu života je pokládán Pythagoras. Více než 2000 let tedy existují lidé, kteří z náboženských nebo etických důvodů odmítají živočišné produkty.

V zásadě existují 2 typy vegetariánů

- **Lakto-ovo-vegetariáni** konzumují také vejce, mléko a mléčné výrobky - tato strava se dá upravit tak, aby kryla potřebné živiny dospělého člověka. Důležitým kladným prvkem vegetariánského stylu je i celkový přístup k životu. Vegetariáni jsou obecně strídmější a skromnější nejen ve stravě, ale i v životních nárocích a věnují se pravidelně tělesné aktivitě. Tento životní styl má vysoce příznivý vliv na celkový zdravotní stav.
- **Vegani** ve své skladbě jídelníčku důsledně odmítají všechny potraviny živočišného původu, dokonce i med, konzumují tedy pouze rostlinnou stravu.

Vedle možných problémů s příjmem bílkovin není u vegetariánské stravy vždy plně zajištěn dostatečný příjem vápníku, železa, zinku a hlavně vitamínu B 12. Obsah uvedených minerálních látek je v rostlinných potravinách podle tabulek vysoký, ale převážná část je vázána ve formě fyátů, popřípadě oxalátů, což významným způsobem snižuje jejich využitelnost.

U vitamínu B 12 je situace ještě složitější, protože se vyskytuje pouze v potravinách živočišného a mikrobiálního původu (v rostlinných potravinách je obsažen jen tehdy, jsou-li zpracovány zakvašováním). Při nedostatku vitamínu B 12 může vzniknout anémie a poškození nervového systému.

Veganská strava vzhledem ke své jednostrannosti může přinášet určitá rizika podvýživy, obtíží je navíc i příliš velký obsah balastních látek, který může výrazně snížit absorpci a využitelnost živin. Výhradně rostlinnou stravu tedy nelze doporučit jako trvalou výživu žádné skupině lidí.

Lakto-vegetariánskou nebo lakto-ovo-vegetariánskou stravu nelze doporučit dětem, těhotným a kojícím ženám. Naopak pro dospělé muže a ženy v běžném fyzickém stavu může sloužit tento typ stravování jako trvalá výživa. Stejně tak se může použít pro terapii a prevenci některých civilizačních chorob alimentárního původu.

1.4.4. MAKROBIOTICKÁ STRAVA

Za zakladatele makrobiotiky se považuje japonský filozof Oshawa. Základem makrobiotického jídelníčku je obilné zrno, téměř vyloučeny jsou veškeré živočišné produkty, saláty, ovoce a sladké pokrmy. Na minimum se omezuje příjem vody. Co se týče filozofie makrobiotického učení, lze říci, že většina principů je v rozporu s vědeckými poznatky. Na rozdíl od aktivního přístupu k životu makrobiotik neustále spoléhá na zázračné systémy yin a yang.

Nízké stupně makrobiotické výživy se v podstatě přibližují semivegetariánské stravě a mohou vyhovovat jako doplňková výživa. Mohou poměrně účinně přispět k vyrovnání nedostatků naší běžné stravy, charakterizované často vysokým obsahem energie, nasycených tuků, jednoduchých cukrů a nadbytkem bílkovin.

Naopak striktní makrobiotická výživa („nejvyšší stupně“) má celou řadu vážných nedostatků, které mohou způsobit jiná vážná onemocnění a je třeba před touto formou velmi důrazně varovat.

1.4.5. DĚLENÁ STRAVA

Ani dělená strava nemá žádné vědecké zdůvodnění. Oddělování rostlinných („sacharidových“) potravin od živočišných („bílkovinných“) a kombinace s „neutrálními“ potravinami ve svém důsledku vede k podstatnému omezení energetického příjmu. Další a pozitivní zásadou dělené stravy je omezení tuku a cukru a důraz na potraviny s větším obsahem vlákniny.

Nížší energetický příjem je i důsledkem určité jednotvárnosti stravy a nutností se nad skladbou svého jídelníčku zamyslet. Proto se setkáváme s efektem redukování hmotnosti.

1.4.6. STRAVA PODLE KREVNÍCH SKUPIN

Teorie o vztahu krevních skupin a výživy nemá logické vysvětlení ani vědecký základ.

- Cítíte se jako Lovec? Máte krevní skupinu O?
 - Údajně budete hubnout po konzumaci červeného masa, jater, kapusty, špenátu a brokolice.
- Nebo jste Zemědělec? Skupina A?
 - Také mohou prý hubnout po zelenině a ananasu.

Podobně jako většina těchto netradičních diet může vést k jednotvárné stravě a tím k nevyváženému příjmu některých živin a nenacházíme důvod k jejímu doporučení.

1.5. VÝŽIVOVÁ DOPORUČENÍ

Jaký je tedy současný požadavek na skladbu jídelního lístku, který zajistí, aby výživa pomohla udržet dobré zdraví do vysokého věku a preventivně působila proti vzniku degenerativních chorob ?

• Pro naše poměry platí následující výživová doporučení:

- omezte konzum veškerých tuků
- omezte podíl nasycených tuků - hlavně jde o živočišné tuky
- omezte příjem potravin s vysokým obsahem cholesterolu - živočišné tuky ve skryté formě (tučná masa, uzeniny, tučné sýry, smetanové mléčné výrobky)
- omezte nadměrné solení
- omezte příjem cukru
- omezte mírně celkový příjem potravy, abyste snížili tělesnou hmotnost na optimální hodnotu, přesahuje-li vaše BMI hodnotu 25
- zvyšte konzumaci ovoce a zeleniny
- jestliže pijete alkoholické nápoje, pak omezte jejich množství
- jezte pestrou stravu, zařazujte co nejširší spektrum druhů potravin
- zvyšte tělesnou aktivitu
- dodržujte pitný režim

• Se zřetelem na naše stravovací zvyklosti:

- dostatečný přísun základních živin
- ekonomickou dostupnost
- pestrost stravy
- požadavky nepoškození zdraví

můžeme považovat za optimální tato množství základních potravin:

- Obiloviny - jíme 2-3 x denně
 - celozrnné pečivo a chléb
 - bílé pečivo (maximálně 1/3 = 1 denní dávka)
 - těstoviny, kaše a nákypy (vločky, kroupy, jáhly, pohanka, kus-kus)
- Luštěniny - 3-4 x týdně
 - střídáme fazole, hrách, čočku, sóju, cizrnu
 - upravujeme polévky, dušené luštěniny, pomazánky, saláty se zeleninou
 - naklíčená čočka - např. salát se zeleninou
- Brambory - jíme 3-4 x týdně
 - nejvhodnější příloha k masu, vejším, mléčným výrobkům
- Zelenina - jíme 0,3 - 0,5 kg za den
 - preferujeme čerstvou zeleninu
 - využíváme k ochucování a zahušťování pokrmů
 - je vhodné kombinovat více druhů během dne
- Ovoce - jíme 0,3 - 0,5 kg za den
 - preferujeme čerstvé ovoce, jíme je samostatně mezi jídly
 - část ovoce používáme k ochucování obilninových kaší, nákypů, pečiva
- Maso - doporučujeme pouze 2-4 x týdně
 - konzumujeme masa libová a ryby - střídáme různé druhy
 - upravujeme vařením, dušením, pečením při nižších teplotách
 - jako přílohu k masu podáváme brambory a zeleninu
 - kombinace s obilovinami je méně příznivá, doplníme dostatkem zeleniny
- Mléčné produkty
 - jíme v množství do 1/2 litru mléka nebo jeho ekvivalentu denně (1/4 l mléka = 1 jogurt nebo 130g tvarohu nebo 50g tvrdého syra)
 - vybíráme málo tučné mléčné výrobky

- **Veice**
 - 2-3 ks za týden
 - používáme pro přípravu pokrmů nebo samostatně
 - smažení vajíček na tuku je zdraví škodlivé
- **Tuky**
 - co nejvíce omezujeme, při tepelné úpravě používáme nezbytně malé množství nepřepáleného sádla nebo rostlinného oleje (druhy střídáme)
 - nezařazujeme smažení (pro nadbytečný obsah tuku)
 - omezujeme mléčný tuk (máslo, smetanové sýry, smetanové jogurty, šlehačka)- je prokazatelně aterogenní
 - jako pomazánkový tuk preferujeme Floru (pro své výhodné složení)
 - do zeleninových salátů přidáváme panenský olivový olej
- **Olejnata semena**
 - obliba semínek vzrůstá - slunečnice, dýně, sezam, mák, len...
 - ořechy - vysoký obsah nenasycených tuků
 - ve velkém množství energeticky příliš bohaté potraviny, používáme jen jako doplněk stravy
- **Praktická část**
 - sestavení jídelního lístku na 1 týden podle výše daných zásad
 - zamyšlení nad svými stravovacími návyky

Na základě poznatků lidské mentality i dlouholeté praxe edukační sestry v léčebné výživě diabetiků mnoha lidem na zdraví nezáleží, dokud se nesetkají s nepříznivou diagnózou (diabetes), bolestí (opakované žlučnickové nebo ledvinové koliky) nebo si nezačnou uvědomovat nebezpečí smrti (infarkt).

Přesto dříve hledají pomoc v lékárně než ve vlastní kuchyni. Důležitost zdravého stravování, jako nejfyziologičtějšího, nejjednoduššího a také nejlevnějšího způsobu prevence před řadou civilizačních chorob, je člověk často ochoten přijmout, až když je relativně pozdě. Mnozí z vás se můžete podílet na ovlivnění zdravotního stavu lidí - vašich klientů - jak nabídkou jídelního lístku, tak šetrnou přípravou pokrmů a znalostí základních zásad přípravy léčebné výživy.

2. LÉČEBNÁ VÝŽIVA

Vašimi klienty mohou být (zejména v Karlových Varech) pacienti

- s onemocněními trávicího systému
- s tzv. syndromem X - obezita, diabetes, hyperlipoproteinemie a hypertenze

2.1. DIETA ŠETŘÍCÍ

- Při chronických chorobách GIT -
 - vředovém nebo zánětlivém onemocnění žaludku nebo dvanáctníku
 - zvýšené kyselosti žaludku
 - zánětu žlučníku nebo vzniku žlučových kamenů ve žlučníku nebo ucpání žlučových cest
 - zánětu jater, žloutence
 - zánětu slinivky břišní (pankreatu)
 - zánětlivých onemocnění střev

je indikována dieta mechanicky, chemicky a termicky šetřící - D2

2.1.1. VHODNÉ POTRAVINY

- Pro šetřící dietu je důležitý
 - výběr potravin
 - šetrná technologická úprava
 - pestrost a přitažlivá chuť, neboť na podávána dlouhodobě
- Přestože individuální snášenlivost jednotlivých potravin může být odlišná, v zásadě platí, že do jednotlivých pokrmů zařazujeme:
 - **Masa:** všechny libové druhy - hovězí, telecí, vepřové, jehněčí, netučné ryby, netučná drůbež
 - **Uzeniny:** šunka, debrecínka, drůbeží uzeniny, jemné párky

- **Přílohy:** brambory, bramborová kaše, bramborový knedlík, rýže dušená, těstoviny, karlovarský knedlík
- **Zelenina:** mrkev, petržel, pórek, mladá brukev, cuketa, lilie, květák, hrášek, dušená fazolka, brokolice, romanesco, špenát, chřest, černý kořen, červená řepa, žampiony, hlávkový salát, rajčata
- **Ovoce:** jablka, vyzrálé meruňky, broskve, banány, pomeranče, mandarinky, grepy, kiwi
- **Koření:** zelená petrželka, pažitka, bobkový list, bazalka, majoránka, kmín, kopr, v malém množství křen, vývar z cibule
- **Mléčné výrobky:** dle individuální snášenlivosti - mléko (do 2% tuku), netučný jogurt, tvaroh, nearomatické sýry, zakysaná mléka. Na zjemnění omáček malé množství smetany (do 15 % tuku)
- **Pečivo:** dle individuální snášenlivosti, raději bílé, bez sypání mákem, kmínem
- **Těsta:** piškotové, nastavované třeňe a křehké, odpalované, sněhové, jednoduché kynuté - lépe druhý den
- **Nápoje:** Čaje ovocné, bylinné, slabý černý nebo zelený čaj, káva dle individuální snášenlivosti - lépe rozpustná s mlékem, minerální vody - nutné střídát druhy, stolní vody - lépe bez CO₂

2.1.2. NEVHODNÉ POTRAVINY

• Nevhodné potraviny:

- tučná masa, vnitřnosti, masové a rybí konzervy, kaviár, sardelka, slanina, klobásy, smažená masa, sádlo, lůj
- kapusta, zelí, luštěniny, zelenina na kyselo, česnek, cibule
- drobné ovoce se zrníčky - maliny, jahody, borůvky, rybíz, angrešt, fíky, datle, rebarbora, ořechy, mandle, mák
- čerstvé kynuté pečivo, pečivo z listového, lineckého těsta, smažené moučnický, čokoláda
- ostré koření, pepř, pálivá paprika, hořčice ve velkých dávkách, kapary
- alkoholické nápoje všeho druhu, příliš chlazené nebo horké nápoje, nápoje s CO₂

2.1.3. TECHNOLOGICKÁ ÚPRAVA

• Technologie:

- **Maso** zbavíme šlach, blan a viditelného tuku a vaříme, nebo před dušením nebo pečením osolené maso opečeme nasucho v rozehráté nádobě, podlijeme vodou nebo vývarem a upravujeme důsledně doměkka. Maso můžeme protýkat (šunkou, zeleninou), plnit (např. jako Pražská pečeně), připravovat rolády (Karlovarský kotouč), závitky (Krůti se šunkou, sýrem a brokolicí) nebo dusit přírodní plátky s bylinkami, zeleninou apod. Vhodné je také mleté, mírně okořeněné maso (sekaná, dušené karbanátky, máslové řízky, klopsy v zelenině, kuličky v rajské omáčce apod.) Ani v dietní úpravě masa není nutné omezovat tvořivou fantazii, pouze je třeba respektovat omezený výběr potravin a koření. Masové šťávy zahušťujeme moukou opraženou nasucho, bešamelem z mouky opražené nasucho a mléka, zátřepkou, strouhaným pečivem nebo rozdušenou zeleninou. Do hotové šťávy můžeme přidat na zjemnění na 1 porci 3 gramy másla nebo kvalitního rostlinného oleje nebo 20g smetany.
- **Omáčky** stejně zahušťujeme moukou opraženou nasucho, bešamelem z mouky opražené nasucho a mléka, zátřepkou nebo rozdušenou zeleninou. Do hotové omáčky můžeme přidat na zjemnění máslo, kvalitní rostlinný olej nebo smetanu.
- **Polévky** - vývary z povolených druhů zeleniny nebo netučné vývary z masa nebo kostí - tuk z povrchu je třeba sesbírat! dochucené zeleným kořením. K zavářkám používáme nudle, rýži, krupici, krupky, kapání, strouhání, svitek, masovou rýži, masové knedlíčky (nikoliv játrové). Zahušťování polévek se řídí stejnými zásadami - zátřepka, opražená mouka, bešamel z opražené mouky s mlékem a máslo vložené nakonec nebo zeleninové krémy s malým množstvím smetany.
- **Zelenina** - dušená nejlépe v páře (zachování obsahu minerálních látek a vitamínů), bez tuku, - formou salátů s citrónovou nebo slabou octovou zálivkou a malým množstvím olivového oleje.
- **Přílohy:** vařené brambory, bramborová kaše, bramborový nákyp (s bylinkami, se šunkou), rýže dušená, šunková, mrkvová, zeleninová, hrášková, těstoviny, karlovarský knedlík, bramborový knedlík, bramborový knedlík s houskou
- **Vhodná bezmasá jídla:** nákypy, pudinky, zemlovky, kaše, zapečené těstoviny, tvarohové knedlíčky, piškotové kostky. Nepodáváme moučná jídla ani příliš sladká ani tučná. Můžeme doplňovat kompoty, rosoly.
- **Studená kuchyně:** I zde je sortiment výrobků velmi široký:
 - obložené chlebičky, kanapky, plněná zelenina (rajče, ředkvička)
 - plněné bílky (tvarohová, šunková, sýrová pěna) s rozmanitou ozdobou
 - rolády - rolky - sýrová, šunková, ze slaného piškotového těsta
 - jemné paštiky, teriny (např. rybí), kuřecí galantiny, aspiky číré nebo smetanové parfait
 - saláty zeleninové, těstovinové, sýrové, bramborové se smetanou a jogurtem

2.1.4. SHRUTÍ

- **Závěrem:** V šetřící dietě platí:
 - vyloučení nadýmajících potravin
 - vyloučení dráždivého koření
 - omezení tuků (zmenšení intenzity kontrakcí žlučníku)
 - snadná stravitelnost (pečení při nižších teplotách bez vzniku vypečených, chuťově výrazných a dráždivých kůrčiček, zabránění přepalování tuků)
 - vaření zeleniny v páře (zachování obsahu minerálních látek a vitamínů)
 - strava nesmí být příliš objemná - objemy nad 2 dl stimulují žaludeční sekreci, nadměrné množství žaludečních šťáv dráždí narušenou sliznici žaludku.
U pacientů s vředovou chorobou je vhodné stravu rozdělit do 6-ti denních dávek (vč. přesnídávek, odpoledních svačtin a II.večeře)
 - strava musí být pestrá a chutná, protože je podávána dlouhodobě

2.2. SYNDROM X

- Charakterizuje jej obezita - celospolečenský problém nejen v ČR a často s obezitou související diabetes II. typu s bolestivými komplikacemi
 - hypertenze ohrožující celý kardiovaskulární systém
 - zvýšené hodnoty cholesterolu způsobující aterosklerozu
 - porucha metabolismu purinů, způsobujících dnu nebo kamínky v močovém systému.

Současný životní styl provázený nedostatkem aktivního pohybu, nadbytkem jídla a často špatné skladby jídla a všude přítomný stress našemu zdraví nepřidá. Když obvod pasu u žen přesáhne 95 cm a u mužů 100cm, začíná zvonit na poplach, protože zpravidla se brzy objeví další vážné zdravotní komplikace. Stravování nemělo preventivní charakter, příjem energie neodpovídal vydeji, ale nadbytek energie byl přeměněn na tuk a tuk způsobil v těle dlouhou řadu komplikací.

- **Jak těmto lidem pomoci?**

Především obézní klient sám nebo s pomocí lékaře musí najít správnou motivaci a sám pak pevnou vůli. Změna stravovacích návyků není snadná a uspokojivé výsledky v redukci váhy přicházejí velmi pomalu.

- **Naše úloha?**

Nabízet lákavě upravená jídla

- připravená na minimálním množství tuku (vařená, dušená, pečená, grilovaná, zapékaná)
- s menší porcí libového masa
- velkým podílem zeleniny
- polévky ve formě zeleninových vývarů s malým množstvím zavařky
- pestré zeleninové saláty s dressingy na jogurtovém základě nebo s citrónovou záličkou
- moučníky zásadně ovocné, eventuelně v kombinaci s netučným tvarohem nebo jogurtem

- **Tyto zásady jsou společné pro diety:**

- č. 7 - nízkocholesterolová
- č. 8 - redukční
- č. 9 - diabetická

2.2.1. DIETA NÍZKOCHOLESTEROVÁ

Nízkocholesterolová dieta, v dietním systému označována č. 7 je indikována pacientům s KVO a zvýšenou hladinou cholesterolu. Jak název napovídá, důraz je kladen na omezení cholesterolu do 300 mg na den. Cholesterol je látka živočišného původu. Protože je součástí buněčné membrány živočišných buněk, jsou všechny rostlinné potraviny bez cholesterolu a není tedy důvod je omezovat. Další důležité hledisko je ale energetický obsah rostlinných potravin.

U obézních pacientů je nutné omezovat cukr a další sladké potraviny, velikost přílohy (zjednodušeně podáváme poloviční porci brambor, rýže, těstovin, 2 plátky knedlíků nebo 80g celozrnného chleba). Nabízíme také luštěniny v nezahuštěné formě jako přílohu nebo v kombinaci se zeleninou jako hlavní jídlo- sledujeme dostatečné množství vlákniny.

Dávka zeleniny může být „neomezená“, denní spotřeba 500g zeleniny není nadměrná. Ovoce je pro svůj obsah vitamínů, minerálních látek, vlákniny a pektinů žádoucí složkou nízkocholesterolové diety. Koření není třeba omezovat, proto chuťová stránka může být velmi rozmanitá a vždy lákavá. Opět jde o dlouhodobě (často celoživotně) indikovanou dietu, která se nesmí přejít.

- **U živočišných potravin musíme být opatrnější**

- masa pouze libová, drůbež netučná
- ryby nejméně 3x týdně vzhledem k vysokému obsahu žádoucích tuků s kyselinami omega 3 a omega 6
- sýry do 30% obsahu tuku v sušině (Cihla, Král sýrů, Gyros, Satyr, Lučina, tvaroh) - zrající sýry (Olomoucké tvarůžky, Romadúr)
- mléko nízkotučné, nejlépe do 1,5 % tuku v denní porci do 1/4 l
- jogurty bílé nebo s ovocnou složkou do obsahu 2% tuku
- uzeniny pouze libové drůbeží nebo šunka - v malých porcích
- vejce s obsahem 470 mg cholesterolu ve 100g (2,5 ks) je nutné omezovat.

Protože je ale cholesterol obsažen pouze ve žloutku, využíváme bílky, sušené bílky nebo náhražku vajec - např. Vajahit od fi.ASP

- **Při výběru tuků musíme být také opatrní :**

- živočišné tuky - máslo, sádlo samostatně nepoužíváme (ve skryté formě v libovém mase a nízkotučných mléčných výrobcích jich denně zkonzumujeme nejméně 30 g)
- rostlinné oleje v minimálním množství používáme při přípravě teplých pokrmů. Je třeba mít na paměti vysoký obsah energie -10g tuku - libovolného oleje - představuje přibližně 100 kcal (430 kJ) . A 10g oleje je 1 polévková lžice. Při nutnosti snižování obsahu cholesterolu v krevním séru preferujeme vysoký obsah kyselin polyenových (s více nenasycenými vazbami). Olivový olej obsahuje až 70% monoenové kyseliny olejové. Vhodnější je jednodruhový olej sojový a slunečnicový .
- Jako pomazánkový tuk je pro své rozložení tuků vhodné doporučit tuky řady Flora - Flora Light s omezeným obsahem tuku na 40%, Flora s vlákninou nebo Flora pro aktive s vysokým obsahem sterolů.

2.2.2. DIETA REDUKČNÍ

- **č. 8 - redukční dieta** v mírnější formě může kopírovat dietu nízkocholesterolovou pro obézní pacienty.

Důsledně dbáme na velikost sacharidových příloh a přípravu pokrmů bez tuku nebo s jeho minimálním množstvím.

Energetickou hodnotu této stravy lze vyjádřit pouze s přesně stanovenými dávkami (porcemi) .

Účinek redukce váhy lze posílit zařazením tzv. odlehčovacích dnů:

- 1-2 dny v týdnu můžeme podávat pouze ovoce (do 1,5 kg ovoce v různé úpravě)
- nebo zeleninový den - zelenina, ovocno-zeleninové šťávy
- nebo mírnější zeleninový den s rýží (max . 250g dušené mírně osolené rýže)

Přísné redukční diety pod 1000 kcal (4300 kJ) lze podávat pouze pod odborným dohledem.

2.2.3. DIETA DIABETICKÁ

- **č. 9 - diabetická**

Protože pacienti s diabetem II. typu - tzv. stařecká cukrovka - trpí velmi často nadváhou. Komplikace metabolismu dlouhodobě a bez bolesti ohrožují cévy, nervy, ledviny i oční pozadí a nedostatečné množství účinného inzulínu omezuje možnost konzumace sacharidů, i zde se můžeme bez rizika opřít o zásady nízkocholesterolové diety pro obézní pacienty.

Diabetik dobře ví, že musí mít pod svou kontrolou příjem sacharidů (cukrů, glycidů, uhlovodanů, uhlohydrátů), neboť při nepřiměřeně zvýšené konzumaci ovoce, pečiva, příloh a také luštěnin může nastat hyperglykémie až hyperglykemické koma (stav nevolnosti, únavy, rozostřeného vidění, křečí až bezvědomí).

Nepřiměřeně malá konzumace sacharidů - (při snaze o rychlé zhubnutí při léčení cukrovky léky, inzulínem nebo při velké fyzické námaze, případně nesprávné aplikaci inzulínu) může způsobit hypoglykémii až hypoglykemické koma.

Tomu předchází pocit slabosti, třes, pocení, hlad, bušení srdce, sucho v ústech, bolest hlavy... nakonec opět až bezvědomí a následující cesta do nemocnice.

- Diabetické diety jsou stanoveny podle dávky sacharidů, každý pacient by měl znát svou povolenou dávku. Nejčastěji jsou indikovány dávky sacharidů v množství 175g nebo 225g (pro srovnání běžná strava představuje přibližně 400g G).
- Diabetikům nepodáváme jednoduché cukry - cukr, kompoty a marmelády s cukrem, nedoporučujeme med.
- Dáváme přednost polysacharidům - složitým cukrům a škrobům, potravinám bohatým na vlákninu (celozrné pečivo, brambory, divoká rýže, nejlépe celozrné těstoviny, v omezeném množství luštěniny).
- Ovoce vzhledem k vyššímu obsahu cukrů nabízíme omezeně-zpravidla do 200g denně.
- Zelenina je pro svůj nízký obsah cukrů a vysoký obsah vlákniny (větší objem potravy) velice vhodná a žádaná. Také mléko a jogurt obsahují cukr (laktózu), proto i jejich příjem je třeba sledovat.

Problematika tuků je zcela shodná s nízkocholesterolovou dietou.

Ani spotřeba bílkovin nemůže být neomezená, i u diabetiků doporučujeme zpravidla maximálně 1g bílkovin v biologických hodnotách na 1 kg váhy člověka.

- V mase (i libovém) je obsaženo určité procento skrytého tuku, metabolismem bílkovin vznikají mimo jiné kyselina močová, močovina (látky náročné pro ledviny na jejich odbourání) a také zplodiny, které se mohou ukládat v drobných kloubech (onemocnění dna), nebo se koncentrovat v močovém ústrojí na kaménky. Proto 1 porce masa by neměla přesahovat 100g masa za syrova.
- Pro vejce vzhledem k obsahu cholesterolu platí také hodnota do 4 ks za týden, je-li zvýšená hodnota cholesterolu, omezujeme i žloutky.

Dříve bylo diabetikům striktně doporučováno rozdělovat porce na 5-6 malých dávek, dnes již se od tohoto rozhodnutí individuálně ustupuje, důležitý je celkový příjem energie a sacharidů. Proto individuální přístup k pacientovi je velmi důležitý.

- **Diabetem I. typu** - léčeným zásadně inzulinem - onemocní zpravidla již dítě nebo mladý člověk. Tito lidé bývají se svou nemocí velmi dobře seznámeni, dobře umí vyhodnotit obsah sacharidů a ostatních živin v jednotlivých potravinách a tak svou dietu většinou velmi dobře ovládají. Mohou se sami rozhodnout, kolik sacharidů sní, jakým kombinacím jídel dají přednost a kolik jednotek inzulinu aplikují, aby výsledná hladina glykémie nevybočovala z tolerance.

Každý dobře poučený diabetik, i když musí respektovat celou řadu omezení, může žít dlouhodobým a plnohodnotným životem. My mu k tomu můžeme pomoci svou nabídkou v jídelníčku nebo na bufetovém stole.

FBD - OBSLUHA ORGANIZACE PRÁCE, PROVOZ ÚSEKU: OBSLUHA

Vypracoval: Jan Žďárek, pro společnost: EDEN GROUP, a.s.

1. STRUČNÁ HISTORIE POHOSTINSTVÍ

Pohostinnost je jedna ze základních vlastností člověka. Úroveň pohostinnosti je úměrná úrovni společnosti a jejímu rozvoji. Původně znamenala pohostinnost poskytnutí přístřeší a občerstvení poutníkovi zdarma, později se tato činnost stala obchodním podnikáním. V současnosti představuje veřejné stravování a hotelnictví významnou součást hospodářství všech vyspělých států.

1.1. STAROVĚK

Nejstarší dochované záznamy ze starověku pocházejí z Palestiny a Babylónu. Podle nich bylo zpočátku poskytováno pohostinství zdarma jako povinnost. Postupně vznikali prosté noclehárny a výčepy vína pro chudší cestující, bohatší lidé cestovali s vlastními prostředky. Pokrmy se podávaly na mísách, nápoje v hliněných nádobách a vše se konzumovalo rukama. V době největší slávy Egypta vznikala první zábavní střediska v přístavech, kde panoval čilý obchodní ruch.

Byly známy čtyři druhy piva a dva druhy vína.

Řecko se stalo významným především pořádáním národních her a slavností. Rozvíjením obchodu sílil cestovní ruch, mnoho lidí cestovalo služebně, ale i za zábavou nebo z náboženských důvodů. Vznikal proto nový typ pohostinských domů, kde byla cestujícím mimo běžných služeb poskytována možnost zábavy. Hostinská činnost byla povolena každému, ale již tehdy vznikala různá omezení a opatření. (např. stanovení zavírací doby, zákaz čepování vína v určitých dnech, používání odměrek atd.) Úroveň stolování se příliš neměnila.

Za vlády Římanů došlo k podstatnému kvalitativnímu zlepšení cestovního ruchu stavbou silnic a zavedením pošty. V místech přepřahání koní vznikaly hostince pro chudší cestující, ale také honosné domy s koupelnami a vysokou úrovní služeb. Cestovní ruch se rozšířil o rekreační pobyty u moře.

Ve městě vznikala poměrně široká síť hostinců, honosných domů pro bohaté (s bazény a koupelnami), obchodů s vínem, u kterých byly výčepy a tzv. taberny, kde se také nabízely teplé nápoje. Používalo se sklo a porcelán dovážené z Orientu. Úroveň stolování i stolování se postupně zlepšovala. Začaly se kromě nožů a lžic používat také ubrusy a párátko z husích brků. Jméno Římana Luculla se stalo pojmem pro přepychové až marnotratné hodování. Pohostinské podniky již měly svá jména a vývěsní štíty. Postupně bylo zavedeno placení daní, zákony proti opilství i zákazy některých hazardních her. Bylo známo již na osmdesát různých druhů domácího a dováženého vína.

1.2. STŘEDOVĚK

Středověké pohostinství se zpočátku vyznačovalo nízkou úrovní, především na venkově. Cestování bylo nevolnictvím velmi omezené, chudí lidé mohli cestovat pouze z náboženských pohnutek. Až do konce 13. století zřizovala církev při kláštřích pro věřící noclehárny s možností jednoduchého stravování. Platilo se naturáliemi nebo prací pro klášter.

Většina venkovských hostinců měla velmi prostá zařízení. Městské hostince byly větší a honosnější, dělily se na panské,

střední a zájezdní a podle toho také měly rozdílné ceny. Hostinským se mohl stát každý, kdo složil slib. Ten zavazoval k placení daní, dodržování pořádku a zavírací doby, přípravě dobrých jídel dodržování měr, vah, cen apod. Ubytování bylo počátkem středověku na nízké úrovni i ve městech. Většinou se spalo ve velkých místnostech na zemi a teprve koncem tohoto období se zřizovaly v dražších hostincích menší místnosti s postelemi. Pokrmy se připravovaly na otevřených ohništích, později v pecích a různých nádobách.

V 15. století se začaly používat ubrusy a v 17. století také příbory. Sklo a porcelán používaly jen ty nejbohatší vrstvy. Poměrně vysoká úroveň pohostinství byla ve šlechtických sídlech, kde také vznikala určitá pravidla stolování a stolničení. V kuchyních pracovali školení kuchaři a u tabuli číšníci. Způsoby obsluhy se začaly rozlišovat podle jednotlivých zemí.

1.3. NOVOVĚK

Novověk se vyznačuje rychlým rozvojem průmyslu a cestovního ruchu včetně zámořského. Vedle velkých hotelů se zábavními středisky zůstávají i nadále významnou součástí pohostinství ve městech i na venkově hostince. Jejich úroveň se postupně zlepšuje, především po hygienické stránce.

Potřeba společenského styku a zábavy, dostatek peněz a touha po poznání daly podnět ke vzniku středisek zcela nového typu, jako jsou kavárny, cukrárny, bary, vinárny, herny, restaurace, specializované jídelny, samoobsluhy a vyletní restaurace. Rozvíjí se také pohostinství v dopravních prostředcích, zpočátku především ve vlacích a na lodích, později také v letadlech. Cestování automobily dalo vzniknout rozsáhlé síti motelů, motorestů a různých druhů obchodních středisek, především v blízkosti dálnic a hlavních silnic.

2. ZÁKLADY SPOLEČENSKÉHO CHOVÁNÍ A ETIKY

2.1. POZDRAV

Pracovníci v pohostinství by měli ovládat příkladné chování v zaměstnání, na veřejnosti i v soukromí. Základní pravidla chování by měla být pro ně samozřejmostí. Neměli by zapomínat ani na zdvořilost, ochotu a úsměv, jelikož právě tyto skutečnosti spolu s odborností pomáhají vytvářet příjemné prostředí a dosáhnout spokojenosti hostů.

Základem slušnosti je zdravení. Pozdravíme raději dvakrát, než abychom zapomněli. Pokud mohou vzniknout pochybnosti o tom, kdo má v určité situaci pozdravit, neměli bychom dlouho uvažovat a pozdravit jako první. Obecně platí, že jako první zdraví muž ženu, mladší staršího, podřízený nadřízeného, nově příchozí všechny přítomné a číšník hosta. Při zdravení se díváme zdravě osobě do očí, mírně se ukloníme a máme-li klobouk, smekneme. Doplňkem pozdravu je oslovení. Kromě běžného oslovení paní, pane a slečno je vhodné, pokud je bezpečně známe, použít také příjmení, akademický titul, funkci, hodnost apod. Není vhodné zdravit a oslovovat příliš nahlas.

2.2. PŘEDSTAVOVÁNÍ

Představování bývá doprovázeno podáním ruky. Ruku podává vždy žena muži, starší mladšímu, nadřízený podřízenému a host číšníkovi. Stisk ruky má být upřímný a přiměřený

2.3. CHŮZE NA VEŘEJNOSTI

Při chůzi na veřejnosti je významné místo po pravé ruce. Chodíme vpravo, předcházíme vlevo, vyhýbáme se vpravo, rytmus chůze přizpůsobujeme okolnostem. Mezi dveřmi mají přednost osoby vycházející z místnosti bez ohledu na jejich postavení.

2.4. PRAVIDLA CHOVÁNÍ ČÍŠNÍKŮ

Bezvadné chování je základním předpokladem kvalifikované práce číšníka. V jeho práci se spojuje role sloužícího, obchodníka i hostitele. Při nástupu na nové pracoviště se nejprve seznámíme s provozními podmínkami, co nejdříve se naučíme jména vedoucích pracovníků a ve velkých provozovnách se snažíme o co nejrychlejší orientaci. Kvalifikovaná péče o hosta je žádoucí při celém průběhu jeho návštěvy.

Při uvádění hosta ke stolu jdeme jako první, respektujeme právo hosta na samostatný stůl odpovídající přesnému počtu osob. V případě obsazeného střediska nabídneme jinou možnost, pozdější termín či jiné řešení. Po umístění hosta ke stolu předložíme jídelní a nápojový lístek a případně něco doporučíme. Po výběru hosta z předložené nabídky objednáme požadované jídlo a pití. Během obsluhy vedeme s hostem rozhovor. Ať je to rozhovor obchodní, informativní, zábavní či soukromý, vždy má být racionální a nemá být veden na úkor jiných hostů. Při rozhovoru se máme správně vy-

jadřovat, máme udržovat přiměřený odstup a neustále přitom sledovat situaci v místnosti. Vždy bychom měli vystihnout správné jednání s různými hosty. Cizinci předpokládají rozhovor v některém ze světových jazyků. Stálých hostů je třeba si vážit, vzájemné vztahy však nemají překročit rozumnou míru. Nezkoušeným hostům rádi poradíme a pomůžeme. Na závěr vystavíme účet, řádně se s hostem rozloučíme, zajistíme pomoc v šatně, popřípadě doprovodíme hosta k východu z budovy.

2.5. OBECNÁ PRAVIDLA CHOVÁNÍ ČÍŠNÍKŮ NA PRACOVÍŠTI

- do služby nastupujeme včas a řádně odpočinuti
- soukromé problémy necháváme doma, pracovní problémy řešíme sami, hosty s nimi nikdy neobtěžujeme
- smyslem našeho jednání je spokojenost hostů
- respektujeme přání a příkazy svých nadřízených
- snažíme se vyvarovat chyb a vzniklé chyby okamžitě napravovat
- vytváříme dobré vztahy k hostům a všem spoluzaměstnancům
- radou, skutkem, ale především dobrým příkladem pomáháme mladším spolupracovníkům
- na pracovišti nekouříme, nežvýkáme, nekonzumujeme alkoholické nápoje, nechováme se hlučně, nerušíme při práci kolegy, nenavštěvujeme pracoviště v době volna a nepohybujeme se na pracovišti v civilním oblečení
- z pracoviště odcházíme po předchozím svolení nadřízeného
- je-li to nutné, pomůžeme i po skončení pracovní doby

2.6. PRAVIDLA CHOVÁNÍ ČÍŠNÍKŮ PŘI OBSLUZE HOSTA

- i v době nepřítomnosti hostů zůstává v místnosti alespoň jeden číšník
- při obsluze respektujeme společenskou přednost různě postavených osob
- uzavřenou společnost obsluhujeme najednou
- hosty při jídle nerušíme
- při debarasování necháváme před hostem alespoň jeden kus inventáře (např. sklenku nebo šálek), host by neměl až do odchodu sedět u prázdného stolu
- nesmíme si ani na pozvání přisednout k hostovi
- volný čas během služby věnujeme úklidu a přípravným pracím
- při sníženém provozu nesmíme vytvářet hloučky, otáčet se k hostům zády, opírat se o inventář, jakkoliv se upravovat, mít ruce v kapsách a bez svolení nadřízeného opouštět pracoviště
- s nikým se hlasitě nedomlouváme ani nevydáváme příliš hlasité příkazy (je to naprosto nevhodné)
- v době klidu stojíme vzpřímeně, příručník máme přeložen přes ruku nebo ho v ní držíme složený
- při zúčtování dodržujeme předepsaný postup, nesnižujeme se k nedůstojnému chování, neposuzujeme hosty podle spropitného

2.7. VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

- stížnostem máme předcházet profesionálním chováním
- vycházíme ze starého poučení, že „host má vždycky pravdu“
- zachováme klid, větší stížnosti řešíme mimo provoz, pro zajištění vážnosti situace přivoláme vedoucího pracovníka, stěžujícímu si hostu nabídneme místo k sezení
- hosta pozorně vyslechneme a připravíme si kvalifikovanou odpověď, která má být zároveň omluvou i návrhem na řešení (výměna zboží, omluva viníka, náhrada škody apod.)
- stížnost by pokud možno neměl vyřizovat viník, ten by se měl okamžitě omluvit, popřípadě okamžitě odstranit následky a počkat na výsledek jednání
- kvalifikovaným jednáním při vyřizování stížností se snažíme předejít písemným stížnostem, které se musí vyřizovat předepsanou formou

2.8. PRAVIDLA CHOVÁNÍ ČÍŠNÍKŮ V KUCHYNI

- chováme se nehlukně a slušně, respektujeme stanovená pravidla placení, objednávání, expedice a přejímky
- připomínky a stížnosti vyřizujeme klidně s odpovědným pracovníkem, nevyřešené spory postoupíme nadřízeným k rozhodnutí
- za volbu vhodného inventáře při servisu odpovídá číšník, spoluo odpovídá také za teplotu, váhu, množství a kvalitu pokrmu
- respektujeme důležitost kuchařů pro spokojenost hostů a případné požadavky kuchařů na přednostní nabídku určitých pokrmů

2.9. PRAVIDLA STOLOVÁNÍ

- při návštěvě restaurace vchází jako první muž nebo mladší osoba, pokud se nás neujme někdo z personálu, vyhledáme si místo sami
- žena má právo na výběr místa, muž pomáhá ženě při usednutí, jedná s obsluhou během celého pobytu a vyřizuje účet
- neznáme-li nějaké nápoje a pokrmy, požádáme o vysvětlení, případně potřeby o pomoc sestavení menu
- během stolování se chováme klidně, sedíme rovně, zápěstí mohou být opřena o stůl
- plátěný ubrousek máme během jídla v klíně, používáme ho k otírání úst před pitím a po jídle, odkládáme ho vpravo na stůl, papírový ubrousek pokládáme po použití na talíř, z prostřených příborů používáme nejdříve ten vnější a pak postupujeme směrem k talíři, nevhodnější držení příborů je takzvané vrchní, kdy střenky příborů držíme v dlani
- pečivo a chléb pokládáme na talířek vlevo, ulamujeme odpovídající sousta
- velikost a druh používaného příboru má odpovídat velikosti talíře, porce a druhu pokrmu nebo nápoje, některé pokrmy se pro usnadnění konzumace podávají s nezvyklými příbory, jako je např. vidlička a lžice
- ryby se mohou jíst speciálním příborem nebo dvěma vidličkami, maso oddělujeme od kostí napříč jejich směru, kosti odkládáme na talířek
- drůbež krájíme po směru kostí, ty potom odkládáme na přiložený talířek nebo na okraj talíře, pokrmy na jehle uvolňujeme vytahováním jehly z pokrmu, pokrmy v alobalu otevíráme vidličkou
- některé křehké moučníky a poháry s velkým ovocem jíme bezpečněji vidličkou v levé a lžičkou v pravé ruce (lžičkou krájíme a dojídáme)
- během jídla pokládáme příbor na talíř křížem, po jídle souběžně směrem k pravé ruce
- sklenice s nápoji držíme za spodní polovinu, stopku nebo ucho, sklenku s koňakem můžeme vzít kalichem do dlaně, při připitku skleničku zdvihneme do výše brady a podíváme se spolustolovníkům do očí
- kávu nejprve zamícháme, lžičku odložíme na podšálek, lžičkou ji nikdy neochutnáváme, při konzumaci vstoje nebo v klubovce je vhodnější podržet podšálek v levé ruce a pravou pít, u konvičky přidržíme raději při nalévání víčko

3. HYGIENA, ESTETIKA A BEZPEČNOST PRÁCE

3.1. HYGIENA

- hygiena je péče o čistotu a zdraví, na dodržování poměrně přísných pravidel hygieny dohlížejí příslušní vedoucí pracovníci a hygienické stanice, pracovníci veřejného stravování musí vlastnit zdravotní průkaz

3.2. PRAVIDLA OSOBNÍ HYGIENY

- stále pečujeme o ruce (před zahájením obsluhy i během služby), nenosíme ozdobné prsteny a šperky, nehty máme vhodně upravené
- snažíme se o pečlivě upravené vlasy, udržovaný vzhled obličeje, dobrý stav zubů a ústní dutiny, vhodné kosmetické prostředky a správnou míru líčení
- pracovní oděv máme stále čistý, boty v bezvadném stavu a vyleštěné, ponožky denně čisté, při úklidových pracích nosíme pracovní plášť a mimo službu civilní oblečení
- snažíme se udržovat duševní svěžest - správným organizováním svého života, ovládnutím svého konání, udržováním čistého svědomí, uměním odhadnout své vlastní síly, vytyčováním dosažitelných cílů, správným hodnocením významu peněz a smysluplným využíváním volného času

3.3. PRAVIDLA PRACOVNÍ HYGIENY

- používáme bezvadně čistý inventář, odmítáme prodej závadného zboží
- potraviny nebereme do rukou, při práci používáme čistý příručník
- inventáře se nedotýkáme v místech styku s ústy hosta, na leštění používáme horkou vodu a utěrku, vyleštěný inventář chráníme před prachem
- potraviny spadlé na zem dáváme do odpadu, inventář (ani použitý) nikdy neodkládáme na zem, prsty nevkládáme do vnitřku inventáře
- dbáme o stálou čistotu vzduchu, bezprašnost, přiměřenou teplotu a co nejnižší hlučnost prostředí, pořádek a čistotu sledujeme před zahájením, během provozu i po jeho skončení

3.4. ESTETIKA

- celkové uspořádání místností, výzdoba místností včetně výzdoby stolů
- celkový vzhled obsluhujících, držení těla, chůze, mluva
- vzhled podávaných pokrmů a nápojů
- úprava a zdobení pokrmů při složitě a banketní obsluze

3.5. PRAVIDLA BEZPEČNOSTI PŘI PRÁCI V OBSLUZE

- nedotýkáme se a neošetřujeme stroje v chodu
- opravy vážnějšího charakteru, zvláště elektrických částí zařízení, svěřujeme odborníkům
- ihned hlásíme vzniklé závady, dbáme na pořádek a čistotu podlah
- nerušíme své spolupracovníky při práci a neodvádíme jejich pozornost
- chodíme a vyhýbáme se vpravo, předcházíme vlevo, zvolňujeme tempo před dveřmi a v ohybech komunikací, dbáme na řádné osvětlení
- dodržujeme předpisy o používání výtahů a manipulaci s tlakovými nádobami
- nepřeceňujeme své síly, používáme vhodné pomůcky (vozíky, plata)
- opatrně pracujeme se sklem a porcelánem, včas vyřazujeme poškozené a prasklé kusy, střepiny nesbíráme rukama
- pracujeme klidně a s přehledem, vyhneme se tak úrazům, jakou jsou opařeniny, popáleniny, zlomeniny a řezné rány, používáme příručník
- s rozmyslem zapalujeme plynové spotřebiče, okamžitě likvidujeme vlhká místa na podlahách
- vzhledem k tomu, že pracovní úrazy se musí ohlásit předepsaným způsobem, zapisují se i malé úrazy pro případ následků
- dodržujeme protipožární předpisy, známe uložení hasicích prostředků a manipulaci s nimi, při vzniku požáru zachováme klid a řídíme se požárním řádem, kontrolujeme stav pracoviště před odchodem

4. OSOBNOST ČÍŠNÍKA

4.1. POŽADAVKY NA OSOBNOST ČÍŠNÍKA

- pevné vůle a vysoká míra sebeovládání (vyžaduje to neustálý styk s lidmi - není snadné najít pro každou příležitost úsměv a vlídné slovo)
- dobrá paměť a dobré charakterové vlastnosti (zdravé sebevědomí, jistota, trpělivost, ochota, zdvořilost a další)
- ovládnutí základů psychologie (vyplývá z toho, že práce číšníka je především služba hostům)
- číšník by měl být reprezentantem oboru, odborníkem, gastronomem, hospodářem, obchodníkem, informatorem hostů, spolupracovníkem, instruktorem, diplomatem, psychologem a společníkem hosta, toho dosáhnout není jistě snadné, ale výsledkem takovéto činnosti je pak spokojený host

4.2. ZÁKLADNÍ PROFESNÍ ZNALOSTI A DOVEDNOSTI

- zvládnutí techniky jednoduché, složité, kavárenské a slavnostní obsluhy
- praktické použití gastronomických pravidel
- znalost charakteristiky nabízených pokrmů a nápojů
- znalost přípravy jednoduchých pokrmů a míchaných nápojů
- zvládnutí veškerých úklidových a přípravných prací v odbytových střediscích
- znalost základních údajů o výrobě, použití, přejímce a skladování zboží
- praktické uplatnění pravidel hygieny, bezpečnosti a estetiky v provozu
- správné, pohotové a plynulé vyjadřování v mateřském jazyce, včetně znalosti pravopisu
- znalost minimálně jednoho světového jazyka
- ovládnutí pravidel společenského chování, znalost základů psychologie, přehled o společenském dění u nás i ve světě

4.3. DOPORUČENÉ PROFESNÍ ZNALOSTI A DOVEDNOSTI

- zvládnutí vyšší formy složité obsluhy (dohotovení a přípravu pokrmů u stolu hosta)
- znalost dalšího světového jazyka, zvyklostí cizinců
- umění samostatně vařit, znalost základů zahraničních kuchyní
- znalost místopisu a okolí působiště, znalost fungování cestovního ruchu

5. INVENTÁŘ NA ÚSEKU OBSLUHY

5.1. PRAVIDLA POUŽÍVÁNÍ INVENTÁŘE

- v provozu máme pouze nutné množství, ve skladu pak přiměřenou rezervu
- pro každý pokrm nebo nápoj používáme odpovídající inventář a to pokud jde o materiál, druh, velikost, tvar, technologii přípravy nebo servisu, atraktivnost apod.
- velikost porce má být v souladu s velikostí misky, talíře a příboru, soulad by měl být i po stránce estetické, a to pokud jde o stejný typ inventáře, barvu, dekor, znak apod.
- používáním různých podložek a deček (při podkládání či vkládání) bráníme vzájemnému odírání inventáře, smekání, cinkání, znečišťování apod.
- pravidelně kontrolujeme stav inventáře, jeho používání, včas vyměňujeme nepoužitelný

5.2. DROBNÝ STOLNÍ INVENTÁŘ

- vázičky na květiny mají být stabilní a zúžené, mohou být skleněné nebo keramické
- sypátka na sůl, pepř a papriku musí být snadno rozeznatelná
- mlýnky na koření, popř. struhátka
- menážky na sypátka a karafy mají být přenosné
- karafy jsou zúžené skleněné nádoby se zátkou, mají různé velikosti a mohou být naplněny octem či olejem, velké karafy se používají na různé nápoje, např. vodu, ovocné šťávy a vína
- ostatní inventář mohou představovat popelníky, podložky pod nápoje, párátky, ohříváčky na pivo, cukřenky
- drobný stolní inventář bývá umístěn uprostřed stolu nebo je připraven na příručním stole. Plní gastronomickou, hygienickou, estetickou i informační funkci. Má vhodně doplňovat celkový vzhled stolů musí být minimálně jednou denně ošetřen, někdy podle potřeby i během provozu. Nádoby s dochucovacími prostředky je nutné jedenkrát týdně vyprázdnit, umýt, vysušit a znovu naplnit

5.3. JÍDELNÍ PŘÍBORY A JEJICH POUŽÍVÁNÍ

- masový příbor k pokrmům servírovaným na masovém talíři
- dezertní příbory k většině pokrmů podávaných na dezertním talíři
- rybí příbor k pokrmům z ryb a mořských živočichů
- moučnickový příbor (dezertní vidlička a dezertní lžice) k teplým moučnickům
- koktejlový příbor (moučnicková vidlička a kávová lžička) k předkrmovým koktejlům, ke křehkým zákuskům a pohárům s velkým ovocem
- grapefruitový příbor se skládá z nože se zaobleným ostřím a středně velké lžičky, obojí s „pilkou“
- příbor na raky (malý nůž s otvorem na rozlamování klepet a malá dvojzubá vidlička)
- příbor na hlemýždě (malé kleštičky a malá trojzubá vidlička)
- příbor na humry (rybí příbor a dlouhá úzká vidlička)
- ovocný příbor (menší než dezertní, ostrý, špičatý nůž a vidlička)
- lžice (větší polévková, menší dezertní)
- lžičky (běžná - kávová, zakulacená - vajíčková a kompotová, lopatkovitá - zmrzlinová, dlouhá - limonádová, a nejmenší - moka lžička)
- moučnicková vidlička (malá, levý hrot je zpravidla širší a zbroušený)
- nůž na kaviár (menším, ostří upravené k manipulaci s kaviárem)
- kleště na chřest (používají se ke konzumaci čerstvého chřestu)
- úchytky na kukuřici (používají se v páru na konzumaci kukuřice rukama)

5.4. PŘEKLÁDACÍ PŘÍBORY

- velký překládací příbor (velká lžice a velká dvojzubá vidlička)
- běžný překládací příbor (polévková lžice a masová vidlička)
- rybí překládací příbor (velká široká vidlička a široký nůž)
- salátový příbor (velká lžice a velká vypouklá vidlička z neoxidujícího materiálu)
- lopatky (na ryby, chřest, led a cukr)
- kleště (na zákusky, chřest, led a cukr)
- naběračky (na polévku, omáčku a šťávu)

5.5. INVENTÁŘ NA POKRMY

- talíře jsou většinou porcelánové a skleněné, podle velikosti talířů rozlišujeme různé druhy (klubový do 30 cm, masový 24 cm, polévkový 22cm, dezertní 22 cm, moučnickový, popř. pečivový 17 cm a máslový 8 cm)
- mísy mohou být z různých materiálů (kovové, porcelánové, skleněné) a mohou mít různé velikosti a tvary (podle počtu porcí a druhu pokrmu) na servis masa, velké kulaté na servis příloh, úzké na servis ryb, dělené na maso s přílohami, hluboké na polévku (tzv. teriny), hluboké skleněné na ovoce, mělké skleněné na dorty a mělké obdélníkové na výrobky studené kuchyně a na cukrářské výrobky
- misky na kompoty jsou užší a vyšší, na saláty širší a nižší, na přílohy nižší a širší s úchytkou nebo tzv. mušle, na zapékání se používá buď nižší a širší gratinka nebo užší a vyšší kelimek (kokotka) s objímkou na máslo a džem jsou malé misky
- omáčníky jsou různě velké (na 1-10 porcí), na bankety se používá speciální omáčník s připevněnou miskou
- timbály jsou kulaté nádoby se šikmou stěnou a pokličkou
- rybí vaničky s pokličkou a vyjímatelnou vložkou
- poklice (kloše) na mísy a talíře z kovů nebo plastů
- kališky a poháry na vajíčka (stříbrné se skleněnou vložkou)
- lisy na citron
- poháry na zmrzlinu a ovoce
- různé pánvičky, kotlíky a další nádoby na podávání specialit
- šálky a misky na polévky

5.6. INVENTÁŘ NA STUDENÉ NÁPOJE

- vodovky (odlivky) mají zpravidla kónický tvar, jsou bez stopek nebo na nízkých stopkách, jejich obsah je 0,1 l (na vodu a sodu ke kávě a lihovinám) nebo 0,2 - 0,3 (na ovocné šťávy mošty apod.) nebo 0,3 (na limonády, malé pivo)
- pivní sklenice jsou s uchem nebo ve tvaru poháru, používají se i sklenice na stopce tzv. tulipán
- vinné sklo je kromě koštěrky na stopkách, podle obsahu a tvaru mají různé použití - 0,1 l s uzavřeným tvarem na dezertní, 0,15 l s otevřeným tvarem na bílá vína, růžová a kořeněná vína, 0,2 l s uzavřeným tvarem na červená vína, 0,15 až 0,2 l ve tvaru miska, špička, flétna na šumivá vína
- sklo na lihoviny má zpravidla obsah 0,02, 0,04 a 0,05 l, na nechazené lihoviny se používají nižší a širší sklenky či misky, na chlazené vyšší a užší tvary napoleonky - balonové skleničky na nízké stopce (na koňak a brandy)
- whisky - kónické sklenky o obsahu 0,2 až 0,3 l (na whisky) tumblery - válcovité sklenky 0,2 až 0,3 l (na long drinky a nealko) univerzální sklenice - na nízké stopce o obsahu 0,2 až 0,3 l (na základní prostředí)
- dále se pak používá rozmanitý sortiment sklenic na míchané nápoje

5.7. INVENTÁŘ NA TEPLÉ NÁPOJE

- šálek a konvička na kávu moka (vyšší a užší 0,1 a 0,2 l)
- šálek a konvička na černou kávu (vyšší a užší 0,15 a 0,3 l)
- šálek a konvička na čaj (nižší a širší 0,2 a 0,4 l)
- konvičky na mléko a smetanu (jednoporcové a víceporcové, bez víček)
- silnostěnné sklenice se stopkou na teplé nápoje (0,2 l)
- džezva (kovová nádoba s držátkem) na tureckou kávu

5.8. POMOCNÝ INVENTÁŘ

- tácky mohou být z kovů a plastů, zpravidla jsou oválné
- plata neboli podnosy jsou kulatá nebo obdélníková
- chladiče na víno se stojanem nebo bez něho jsou na dochlazování šumivých či bílých vín
- tubusy jsou termoizolační obaly či pouzdra na servis lahvových vín
- košíčky nebo kovové stojany umožňují umístit servis staršího červeného vína v šikmé poloze
- dekantovací karafy - jsou pomocníkem při práci someliera
- ohřivače různých typů se používají k uchování teploty podávaných pokrmů, k ohřívání veškerého inventáře pro teplé nápoje
- dranzírovací prkénka a desky různých tvarů a velikostí v různém provedení se používají na porcování u stolu
- pánvičky různých tvarů, velikostí a výšky stěny jsou vhodné k dohotovování pokrmů u stolu
- opékače topinek či toustry
- smetáček a lopatka nebo ruční, popř. elektrické sběrače nečistot
- stolní odpadkové nádoby nalézají využití především při snídaních
- barový inventář i barové sklo

5.9. POMOCNÉ STOLY

- příruční či pracovní stoly slouží k uložení potřebného inventáře, mohou být stabilní se zásuvkami a skříňkami nebo provizorní z restauračních stolů, servírovací stoly (keridony) se používají na překládání pokrmů při složité obsluze, mohou být přenosné či pojízdné o rozměrech zpravidla 40 x 80 cm
- ohřívací stoly (režony) ohřívají v kuchyních a přípravných inventář na teplé pokrmy a teplé nápoje, chladírenské stoly se někde využívají ve studené kuchyni
- odkládací stoly na odkládání použitého inventáře u umývárén
- nabídkové či bufetové stoly se používají k dekoraci, reklamě, nabídce i prodeji zboží

5.10. POMOCNÉ VOZÍKY

- aperitivní vozík slouží k nabídce aperitivů, popř. digestivů a míchaných nápojů
- nápojový vozík jednoduchý nebo chlazený se využívá k nabídce lahvových nápojů
- předkrmový vozík je vhodný k nabídce předkrmů, míchání předkrmových salátů, popř. k nabídce studených pokrmů
- salátový vozík se používá k nabídce přílohových salátů
- flambovací vozík se uplatňuje při ohřívání, dohotovování, popř. při přípravě pokrmů u stolu
- dranzírovací vozík a tzv. teplý vozík se sklápěcím víkem jsou vhodné k nabídce teplých specialit u stolu
- univerzální vozík s přestavitelnou horní plochou má víceúčelové použití

6. PŘÍPRAVA PRACOVISTĚ

6.1. PŘÍPRAVA NA PROVOZ

- provedeme kontrolu stavu místnosti a úklidu
- zajistíme čerstvý vzduch průvanem, větrákem, klimatizací
- seznámíme se s denním plánem (s počtem objednaných stolů, hostin apod.)
 - uděláme nutné úklidové práce a připravíme inventář
- připravíme jídelní stoly, židle, pomocné stoly a pomocné vozíky
- připravíme jídelní a nápojové lístky
- vybavíme pomocné vozíky a stoly zbožím
- zajistíme potřebné práce v přípravě čišníků, popř. ve výčepu, připravíme pečivo, zjistíme zda je v pořádku pokladní terminál a veškerý software s ním sloučený a provedeme konečnou kontrolu všech prostor.

6.2. INVENTÁŘ

- talíře (vnitřek i spodek) před použitím přešetíme pomocí teplé vody a utěrky, kterou držíme v obou rukách, talíře ukládáme na znakem v jednom směru
- konvičky, šálky víčka atd. překontrolujeme, přešetíme a uložíme na určené místo
- přibory po namočení v horké vodě leštíme utěrkou v obou rukách, rovnáme na plata, na nichž jsou připraveny k prostření, nebo je ukládáme do příručních stolů
- stříbro přešetíme překontrolujeme a uložíme do pomocných stolů
- sklo kontrolujeme proti světlu, podle potřeby opláchneme a přešetíme utěrkou, kterou držíme v obou rukách
- sypátka denně ošetřujeme, doplňujeme obsah a stav sypátek kontrolujeme i během provozu
- lahve se studenými omáčkami připravujeme na příruční stůl a sledujeme, aby měli i během provozu čisté uzávěry i hrdla
- květinové vázičky otíráme, vyměňujeme v nich vodu, seřezáváme stonky květin a vyřazujeme zvadlé květy
- karafy doplňujeme, otíráme a podle potřeby čistíme
- hořčičníky denně vyprazdňujeme, otíráme, doplňujeme a zaléváme slabou vrstvou oleje
- plata na pokrmy a nápoje prostíráme
- veškerý drobný stolní a pomocný inventář podle potřeby, nejméně však jednou za měsíc, řádně ošetříme (vyprázdníme, umyjeme, osušíme, přešetíme a naplníme)
- stříbro podle potřeby, minimálně jednou za 2 týdny, řádně ošetříme

6.3. JÍDELNÍ STOLY

- upravíme podle počtu míst předchozích objednávek
- srovnáme do řad, vyrovnáme a upevníme
- prostřeme ubrusy (rozložíme je, středové sklady dáváme jedním směrem a lícem nahoru, zkontrolujeme, zda jsou převisy na všech stranách stejně dlouhé), při prostírání a manipulaci s nimi bereme ubrusy za okraje (jinak vznikají na ubrusech nehezké deformace a ubrusy se také zmačkají), je možné ubrusy přímo na stole přežehlit
- založíme další inventář podle charakteru provozu
- používáme ubrusky, které tvarově i barevně ladí s prostředím místnosti
- při večerním provozu můžeme zlepšit prostředí svícem
- drobný stolní inventář zakládáme doprostřed stolu, ostatní, někdy nazývaný velký stolní inventář, 1 až 2 cm od jeho okraje tak, aby se vzájemně nepřekrýval ani nedotýkal a aby mezery mezi jednotlivými kusy byly 3 až 5 mm, první sklenici stavíme 1 cm nad špičku nože k hlavnímu chodu
- pro předem objednané menu zakládáme 7 až 9 kusů příborů (3 vlevo, 4 vpravo a 2 nahoru)
3 kusy vinného skla a popř. univerzální sklenici
- židle můžeme rovnat ke stolům několika způsoby, nikdy však opěradly až k desce stolu.

6.4. NABÍDKOVÉ STOLY

- umísťujeme je co nejbližší ke komunikacím hostů nebo v blízkosti vchodů pro personál
- prostíráme je asi na 5 cm od země a dbáme na to, aby rohy ubrusů volně nevisely
- reklamní a dekorační stoly opatřujeme bohatou a originální výzdobou
- samoobslužné stoly musíme uspořádat prakticky a dodržet přitom hygienická pravidla a kulturnost prodeje
- používání nabídkových stolů jako expedičních a samoobslužných stolů se stává součástí běžného provozu, při prodeji za jednotnou cenu s možností volného výběru je vhodné sestavit souvislou expediční linku, na které si host vybírá postupně celé menu, tím se podstatně sníží doba pobytu hosta na středisku a potřeba vysoce kvalifikovaných zaměstnanců.

6.5. SKLENĚNÉ VITRÍNY

- dbáme na jejich bezvadný stav, dokonalou čistotu a praktické vybavení i uspořádání
- nabídkové vozíky vybavujeme zbožím až těsně před zahájením provozu, vozíky na elektrinu zapojujeme včas do sítě
- vybavení vozíku se řídí jeho funkcí a vybavením střediska
- aperitivní vozík vybavujeme vybranými druhy aperitivů a digestivů, dále sklem, odměrkami, otvíráky, nakrájeným citronem, stébly, ledem, nádobkou na uzávěry, popř. inventářem na míchané nápoje
- předkrmový vozík vybavujeme studenými předkrmy a surovinami na mísách a miskách, překládací přístroje, podle způsobu přípravy jídelních stolů také dezertními talíři a dezertními přístroje, dochucovacími prostředky a mísami na přípravu salátů u stolu
- salátový vozík vybavujeme mísami s jednotlivými druhy salátů, miskami a dezertními talíři na servis, nádobami na drezinky, papírovými ubrusky, naběračkami a překládacími přístroje
- teplý vozík vybavujeme bezvadným dranzírovacím prkénkem, inventářem na krájení a expedici pokrmů, dochucovacími prostředky a surovinami na zdobení a surovinami na zdobení
- flambovaní vozík vybavujeme potřebnými lihovinami, vínem dochucovacími prostředky a překládacími přístroje, popř. naběračkami (musíme vyzkoušet intenzitu plamene a včas vyměnit jeho zdroj, součástí naší výbavy musí být také vhodný zapalovač)

6.6. JÍDELNÍ A NÁPOJOVÉ LÍSTKY

- Včas musíme připravit denní lístky a denní vložky
- Za obsah jídelního lístku zodpovídá kuchař a za vzhled číšník
- Stálé lístky průběžně udržujeme v bezvadném stavu a včas vyměňujeme
- Počet jídelních lístků se zpravidla řídí počtem jídelních stolů (poměr 1:1), nápojových lístků může být zpravidla méně

6.7. PŘÍPRAVNA ČÍŠNÍKŮ

- Po přípravě a doplnění inventáře uklidíme přípravnu číšníků
- Zkontrolujeme stav pomocného inventáře (košíčků, tubusů, chladičů apod.)
- Zapojíme spotřebiče do sítě (ohříváče, toasty apod.)
- Splníme případné další povinnosti (např. péči o výčepní zařízení)

6.8. KONEČNÁ KONTROLA

• Nadřízený pracovník:

- prověří připravenost odbytového střediska i ostatních středisek
- zhodnotí osobní přípravu číšníků (celkový vzhled, ruce, boty, osobní pomůcky, příručníky, znalost charakteristik nového sortimentu)
- umožní číšníkům degustaci nových výrobků, což vede ke zvýšení zájmu kuchyně i obsluhy o vyšší kvalitu práce
- zkontroluje přípravu potřebných dokladů, pokladních terminálů, spojení s ostatními středisky, zajištění objednávek stolů, skupin, akcí apod.
- zajistí včasné otevření střediska hostům

7. ZPŮSOBY OBSLUHY

Podobně jako se liší charakter a úroveň různých středisek veřejného stravování, liší se i způsoby obsluhy v nich. Zásadní rozdíly jsou mezi obsluhou v restauraci či kavárně a obsluhou při slavnostních příležitostech.

Jde především o různý způsob podávání pokrmů, protože servis nápojů (s výjimkou kaváren) se příliš neliší.

Z uvedených faktů vyplývá, že způsobem obsluhy rozumíme techniku práce číšníka, jednoduše řečeno - jak se obsluhuje.

Teoretické členění obsluhy je známo již z historických pramenů, protože již tehdy byly určité rozdíly v obsluze při slavnostních hostinách a v běžném pohostinství.

V současnosti existuje pestrá síť středisek pohostinství, z nichž některá jsou i úzce specializovaná. Rozlišujeme především způsoby obsluhy v restauracích, kavárnách a barech, při slavnostních příležitostech a v hotelových pokojích. V ostatních střediscích se uvedené způsoby obsluhy aplikují podle stupně úrovně střediska.

7.1. RESTAURAČNÍ ZPŮSOBY OBSLUHY

Tato forma obsluhy je nejrozšířenější. Podle vybavení středisek, sortimentu a úrovně cen se dělí na jednoduchou a složitou obsluhu, přičemž obě ještě mají základní a vyšší formu.

- Při jednoduché obsluze zakládá číšník pokrm včetně příloh bez jakékoli úpravy přímo před hosta na jídelní stůl. Při základní formě jednoduché obsluhy jsou teplé přílohy přímo na talíři, úroveň je možno případně zvýšit použitím klubových talířů. Při vyšší formě jednoduché obsluhy se teplé přílohy podávají zvlášť, pokrmy se mohou podávat na mísách, hosté mají k dispozici překládací přístroje a jídlo si překládají sami. Slavnostní formou jednoduché obsluhy rozumíme použití klubových talířů a slavnostních glošů při servisu hlavních chodů.
- Při složité obsluze se pokrmy i přílohy expedují z kuchyně na mísách a miskách k jednotlivým stolům a hostům. Číšníci používají servirovací stoly a vozíky a všechny pokrmy se překládají. Charakteristická je presentace pokrmů a „nachservis“.
Základní forma složité obsluhy představuje překládání pokrmů číšníkem na servirovacím stolku a přihřívání zbývajících částí pokrmu.
Vyšší forma složité obsluhy znamená dohotovování pokrmů číšníkem přímo u stolu hosta - např. dranzírování, nebo úpravu pokrmu, kterou provádí sám host - (např. „fondue“ nebo „racklete“)

Z uvedeného přehledu restauračních způsobů obsluhy vyplývá, že v reprezentační restauraci se používají různé způsoby obsluhy, protože některé pokrmy můžeme podávat pouze základní formou jednoduché obsluhy (např. zapékané ragú). Při posuzování úrovně střediska a stanovení cen se bere v úvahu převládající způsob servisu jednotlivých pokrmů.

V řádně vedených provozovnách jsou vypracovány tzv. popisníky pro každý pokrm i nápoj, aby byl jejich servis (i příprava) na patřičné úrovni bez ohledu na fluktuaci pracovníků.

Modernizací pohostinských provozoven a snahou po zjednodušení servisu může dojít např. k zavedení jednoduché obsluhy u většiny pokrmů a k jejímu doplnění několika málo specialitami, podávanými vyšší formou složité obsluhy. Navíc je moderní servis pokrmů doplňován nabídkovými (bufetovými) stoly, u kterých může být zavedena plná nebo částečná samoobsluha.

- Použití nabídkových stolů dává různé možnosti výběru - od doplňkového sortimentu, jako jsou saláty a dezerty, až po celý sortiment pokrmů s volným výběrem za jednotnou, předem stanovenou cenu. Číšníci vybrané pokrmy založí hostovi na stůl a pečují o jeho maximální pohodlí. Při tomto způsobu prodeje převládá jednoduchá obsluha.

• KAVÁRENSKÝ ZPŮSOB OBSLUHY

Tato forma obsluhy se používá ve společenských střediscích, kde se neprostrávají ubrusy a kde převažuje podávání nápojů. Jsou to kavárny, cukrárny, herny, hotelové haly a klubovny. Pokrmy se podávají podle pravidel jednoduché obsluhy, výjimečný je servis nápojů, které se podávají na samostatných táccích, pro každého hosta odděleně.

• BAROVÝ ZPŮSOB OBSLUHY

Barová obsluha je technicky nejméně náročnou formou obsluhy. Používá se v denních a nočních barech. Hosté sedí či stojí u barového pultu. Při servisu pokrmů se plocha barového pultu před hostem prostírá a nápoje se zakládají na podložky.

• SLAVNOSTNÍ ZPŮSOBY OBSLUHY

Slavnostní obsluha má dvě základní formy - banketní a rautovou. Uplatňují se při obsluze uzavřených společností (pro zvané hosty) a její techniky se velmi liší.

Banketní obsluha se používá při pohoštění na nejvyšší úrovni. Pokrmy se překládají ze společných mís na předem založený talíř (nejprve 2/3 pokrmu, zbytek se znovu nabízí). Hosté sedí u společné tabule podle zasedacího pořádku.

Rautová obsluha má základ v použití nabídkových stolů (studených, teplých, nápojových), hosté si mohou volně vybírat, popř. se sami obsluhovat. Nápoje může číšník nabízet mezi hosty. Charakteristické pro raut je, že pro všechny hosty nemusí být místo k sezení a že po celou dobu trvání se mohou volně pohybovat po vyhrazeném prostoru. V současnosti se prvky rautové obsluhy rozšiřují jako doplněk nebo dokonce jako rozhodující způsob obsluhy v restauracích a jídelnách při podávání snídaní, obědů i večeří v běžném provozu.

• ETÁŽOVÝ ZPŮSOB OBSLUHY

Etážová obsluha se používá v hotelových pokojích. Při objednávce do dvou osob na pokoj se pokrmy i nápoje připraví na prostřeném platu tak, aby z něho mohli hosté konzumovat. Obsluhující plato pouze založí, úklid použitého inventáře zajistí číšník nebo pokojská podle zvyklostí nebo dohody s hostem (v určitý či dohodnutý čas nebo po odchodu hosta). Účet se zpravidla vyřizuje ihned.

Všechny uvedené způsoby obsluhy by měl kvalifikovaný číšník ovládat. Jejich uplatňování je jedním z měřítek úrovně středisek, provozoven i celého pohostinství.

8. SYSTÉMY OBSLUHY

Pro různé druhy středisek s různou velikostí, způsobem obsluhy i vybavením jsou vhodné různé systémy obsluhy.

Systémem obsluhy rozumíme vnitřní dělbu práce mezi číšníky při obsluze, jednoduše řečeno - kdo co dělá.

Při jednoduché obsluze se používá systém vrchního číšníka, rájónový (obvodový) systém a skupinový systém, při složitější obsluze se používá systém francouzský.

8.1. SYSTÉM VRCHNÍHO ČÍŠNÍKA

Tento systém je u nás nejrozšířenější ve střediscích s větším počtem míst. V rámci dělby práce jednotliví členové kolektivu pod vedením vrchního číšníka, plní funkce jídlonošů, nápojářů a polévkářů. Již ze samotných názvů vyplývá hlavní náplň jejich práce

- Vrchní číšník plánuje, řídí a kontroluje práci svých podřízených. Odpovídá za celkovou úroveň obsluhy, musí mít přirozenou autoritu a být příkladem ostatním. Má na starost také výchovu mladších spolupracovníků a učňů a vedení administrativy střediska, inkaso a odvod tržeb
- Jídlonoš odpovídá za kvalifikovaný servis pokrmů. Zná jejich charakteristiku, ovládá gastronomická pravidla, všechny způsoby servisu (pro případ zvláštních přání hostů nebo pro případ přechodu střediska na vyšší úroveň obsluhy) a je schopen převzít funkci vrchního číšníka
- Nápojář odpovídá za kvalifikovaný servis nápojů. Zná jejich sortiment, charakteristiku, pravidla přípravy, ošetřování i servisu. Mívá na starost také celkovou přípravu pracoviště a jeho úklid během provozu i po jeho skončení.
- Polévkář odpovídá za rychlý servis polévek, které se zpravidla při jednoduché obsluze podávají jako první chod. Zná jejich charakteristiku a servis. Odpovídá také za dostatek pečiva a chleba na stolech hostů, pomáhá při přípravě pracoviště a úklidu nebo je zajišťuje spolu s nápojářem. Obě tyto funkce vykonávají také učni.

Velkou výhodou systému vrchního číšníka je možnost využití různého stupně kvalifikace zaměstnanců a odměňování jejich práce podle určitých kritérií. Nevýhodou je, že za spokojenost hosta odpovídá několik na sobě závislých pracovníků, mezi nimiž mohou být neodpovědní jednotlivci

8.2. RAJONOVÝ SYSTÉM

Rajonový systém se používá v malých střediscích, ve střediscích s jednoduchým sortimentem a velkým počtem hostů a tehdy, když jsou k dispozici stejně kvalifikovaní číšníci. Podstatou tohoto systému je odpovědnost číšníka za veškerou obsluhu na svěřeném úseku (např. 10 čtyřmístných stolů). Přitom počet hostů se může v různých střediscích, popř. i u různých číšníků podle úrovně jejich obsluhy, lišit. Funkcí vrchního číšníka bývá ve velkých střediscích s rajonovým systémem pověřen nejzkušenější a nejodpovědnější číšník, požívající za vyšší odpovědnost některé výhody, přinejmenším vyšší odměnu. Výhody rajonového systému jsou nesporné. Odpadá anonymita číšníků při objednávání a prvním kontaktu hosta s obsluhou. O hosta pečuje pouze jeden číšník, který může maximálně ovlivnit jeho spokojenost. Zvyšuje se ale také pocit odpovědnosti číšníků a možnost dosáhnout vyšších výdělků. Zaměstnavatel může totiž odměňovat číšníky podle relativně neobjektivnějšího hlediska - podle dosahovaných tržeb. Výchova učňů je svěřována číšníkům s pedagogickými schopnostmi. Hlavní nevýhodou rajonového systému je značná náročnost na organizační schopnosti číšníků, určité snížení operativnosti řízení obsluhy a potřeba kvalifikovaných zaměstnanců

8.3. SKUPINOVÝ SYSTÉM

Tento systém se používá pouze při velkých akcích pro předem objednané, uzavřené společnosti. Určená skupina zaměstnanců vedená vrchním číšníkem obsluhuje podle předem dohodnutých pravidel, členové skupiny společně připravují pracoviště, servírují jednotlivé chody a podávají nebo nabízejí nápoje. Pokrmy hradí pořadatel zpravidla hromadně. Nápoje si hosté mohou také volně vybírat a platit soukromě. Podkladem pro účtování pokrmů bývají útržky nebo poukázky, vydané hostům předem pořadatelem akce. Doplnkem těchto akcí může být nabídka občerstvení za hotové během přestávek v jednání. Občerstvení nabízejí určení zaměstnanci pomocí nabídkových vozíků a stolů v místnostech jednání či přílehlých místnostech

8.4. FRANCOUZSKÝ SYSTÉM

Francouzský systém se používá pouze při složité obsluze, je založen na dělbě práce vysoce kvalifikovaných číšníků (servírky se při tomto způsobu obsluhy zpravidla nezaměstnávají). V podstatě se jedná o rozšířený systém vrchního číšníka.

• Pro jednotlivé funkce se používá původní francouzské označení.

- **„Maitre d’hotel“** (métr dotel) - vedoucí střediska, nebo také „directeur de restaurant“ (dyrektér d restován) - ředitel restaurace odpovídá především za společenskou stránku provozu, tzn. za rezervaci stolů, přijímání hostů, předkládání jídelních a nápojových lístků, za sestavování objednávek apod. Na rozdíl od systému vrchního číšníka nevystavuje hostům účty a zpravidla také nezajišťuje odvod tržeb. Musí mít dobré jazykové znalosti a perfektní vystupování
- **„Chef de rang“** (šéf d rán) - úsekový vrchní číšník (s případným zástupcem a pomocným číšníkem) - zajišťuje odbornou a dokonalou obsluhu, s ohledem na mezinárodní sortiment a vysokou náročnost práce mívá ve svém rajonu na starost 3-5 stolů (přibližně 20 míst). Je třeba se uvědomit, že hosté objednávají menu od 4 do 6 i více chodů, takže při 20 hostech může být podáváno až 120 různých jídel při jedné obrátce za poledne, a až 180 porcí při jedné a půl obrátce za večer.
- **„Demi chef de rang“** - zástupce úsekového vrchního - ve velkých restauracích bývají i dva a mohou mít ještě dva pomocníky, mají pak přiměřeně větší rajon. Úsekový vrchní má v tomto případě také část společenských povinností vedoucího restaurace a do vlastní obsluhy zasahuje pouze v případě potřeby .
- **„Commis de rang“** (komi d rán) - pomocník vrchního číšníka - je prostředníkem mezi restaurací a expedičními středisky. Podle okolností zastává funkci polévkáře, jídlonoše či nápojáře, přijímá objednávky od úsekového číšníka, předává je pokladní a po zaregistrování či nabonování objednává pokrmy nebo nápoje v příslušných střediscích. Odpovídá za včasné vyřízení objednávek, za správné přílohy, za správnou volbu potřebného inventáře a spolu s úsekovým vrchním za odbornost obsluhy. Na sebranosti této rozhodující dvojice při obsluze záleží pak spokojenost hostů ve svěřeném úseku.
- **„Sommeliér“** (somalé) - vyšší typ nápojáře - ve svěřeném úseku zajišťuje nabídku aperitivů, nápojů a digestivů. Při práci používá nabídkový vozík (aperitivní, popř. nápojový), podané nápoje eviduje podle jednotlivých hostů nebo stolů . Ve velkých, tzv. vinných restauracích pracuje navíc „chef de vine“ (šéf d ven) a jeho pomocník. Hlavní náplní jejich práce je servis lahvových vín
- **„Hors d’oeuvrier“** (ordevrijé) - předkrmář - nabízí na vozíku studené předkrmy, kromě hotových předkrmů připravuje podle přání hosta předkrmové saláty či míchané předkrmy z rozličných surovin. Podané pokrmy eviduje v účtech hostů u pokladny. Nově se také zřizuje nabídka salátů, syrů a zákusků u stolu.
- **„Commis débarrasseur“** (komi débarasé) - sklizeč nádobí - pečuje o úklid v několika rajonech, při práci může používat transportní vozík. Tuto práci vykonávají především učni a také nově nastupující nezkušení číšníci.

- **„Caisier“** (kesijé) - pokladní - eviduje veškeré objednávky číšníků, vede účty jednotlivých stolů, popř. hostů a na přání hostů je uzavírá a vystavuje. Zpravidla má na starost také inkaso tržeb a jeho sumarizaci a odvod. Účty se hostům předkládají v ubrousku na táčku, drobné vrací pokladní prostřednictvím číšníků.

Tato zdánlivě složitá organizace práce i zúčtování je dobrá především v zájmu hostů, umožňuje nabízet mezinárodní sortiment, uplatňovat nejsložitější a nejatraktivnější servis a zároveň zajistit maximální poctivost obsluhy. Vystavování účtů s kopiemi umožňuje následnou kontrolu práce obsluhy i výrobních středisek po dobu archivace dokladů (je jedno, zda jde o evidenci ruční nebo strojovou). Použití dokonalé techniky tento proces podstatně urychluje a zjednodušuje (např. počítačový systém může nahradit funkci pokladní).

Pro úplnost se seznámíme ještě s některými detaily klasické organizace práce při složitě obsluze:

Objednávku zaznamenaná příslušný pracovník písemně, někdy se dvěma kopiemi (originál se rozděljuje do středisek jako objednávka, jedna kopie zůstává u pokladny jako podklad pro účet hosta a druhá kopie slouží orientačně pro pomocníka). Po vyřízení u pokladny předává pomocník bonu nebo paragony na příslušná pracoviště, v kuchyni přebírá objednávku určený kuchař - **„annonceur“** (anonsé), který ji ústně předá jednotlivým úsekům a postupně zařizuje expedici. Expedované mísy jsou značeny číslem rajonu nebo úsekového číšníka (útržek z bonu) a okamžitě po expedici je musí na určený úsek dopravit kterýkoliv pomocník. Při popisování bonů je při objednávce složitěho menu nutné psát pořadí jednotlivých pokrmů a čísla stolů, aby mohla být zajištěna jejich postupná expedice. Před servisem pokrmů je nutná řádná příprava jídelního stolu a keridonu, popř. vozíku.

Připravený stůl pro hosty se obvykle upravuje dvakrát až třikrát nejprve podle počtu hostů, potom podle objednaného menu a následně před servisem dezertů a kávy. Pomocník přináší pokrmy a talíře na servírovací stolek s ohřívacem, pomáhá úsekovému číšníkovi při překládání příloh a zakládá hostům talíře s pokrmy podle společenských a odborných pravidel. Jeden z dvojice obsluhujících pak provede „nachservis“. V některých restauracích je také zařízena funkce **„trancheur“** (tranšér) - tento pracovník nabízí krájenou specialitu pomocí teplého vozíku, popř. dranzíruje pokrmy u jídelních stolů podle objednávky jednotlivých úseků.

8.5. KAVÁRENSKÝ SYSTÉM

Kavárenský systém obsluhy je zpravidla kombinací systému vrchního číšníka a rajonového číšníka. Místnost je rozdělena do větších úseků (přibližně 10 stolů), ve kterých pracují kávoňoši. Vrchní číšník plánuje, řídí a kontroluje práci kávoňošů a zpravidla zodpovídá za inkaso od hostů. V případě, že kávoňoši inkasují, má vrchní číšník také svůj rajon.

8.6. BAROVÝ SYSTÉM

Systém obsluhy v barech je jednoduchý. Barman obsluhuje hosty sedící za pultem, číšník hosty u stolů. Ve velkých barech má barman pomocníka, popř. je barový pult rozdělen na úseky, a je určen šéfbarmán. Barová místnost se potom zpravidla dělí na rajony, které obsluhující číšníci, a vrchní číšník má pak funkci společenskou a zodpovídá za inkaso a odvod tržeb.

8.7. BANKETNÍ SYSTÉM

Obsluha při banketech vyžaduje kolektiv vysoce kvalifikovaných číšníků, vedených vrchním číšníkem nebo vedoucím banketu (rozhoduje počet hostů). Číšníci jsou rozděleni do 2 skupin na jídlonoše a nápojáře, každý má přidělen určitý úsek tabule, kde zodpovídá za úroveň obsluhy (jídlonoš má zpravidla 6 až 10 hostů, nápojář 18 až 20 hostů). Důležité je řízení společných nástupů, obsluhy a odchodů.

8.8. RAUTOVÝ SYSTÉM

Rautový systém obsluhy je méně náročný na vysokou odbornost číšníků (1 číšník asi na 20 hostů). Vedoucí rautu rozdělí číšníky do 2 až 3 skupin: první skupina pečuje o nabídkové stoly, druhá o servis nápojů a třetí o úklid použitého inventáře. V případě nabídky specialit pracují u nabídkových stolů také kuchaři, popř. aranžéři.

8.9. ETÁŽOVÝ SYSTÉM

Obsluha v pokojích vyžaduje zkušené a schopné číšníky. **„chef d' etage“** (šéf detaž) a jeho pomocník mají zpravidla přidělen úsek kolem 20 pokojů, kde zajišťují obsluhu. V kvalitnějších hotelech nejvyšší kategorie nepřetržitě. Pro usnadnění obsluhy bývá v každém poschodí zřízena přípravná - office (ofis). V hotelech nižší kategorie bývá pro etážovou obsluhu příležitostně vyčleněn číšník z určeného střediska, např. z kavárny.

9. ZPŮSOBY NABÍDKY, PRODEJE A PLACENÍ

Vhodné způsoby nabídky, prodeje i placení mají nemalý vliv na celkové úspěchy střediska i provozovny. Proto je nutné v rámci obchodní politiky správně využívat poznatky z této oblasti.

9.1. ZPŮSOBY NABÍDKY

- **Nabídku dělíme:**
 - **aktivní** (hostovi nabízíme u stolu nebo v místnosti)
 - **pasivní** (hostovi poskytujeme určité informace o zboží).

Je dobré si uvědomit, že jakýkoliv způsob nabídky upozorňuje hosty na náš zájem o jejich spokojenost a zvyšuje se naše obchodní úspěchy.

- **Nabídkové vozíky** jsou v určitých podmínkách nejefektivnějším způsobem nabídky. Zboží je nabízeno přímo před zraky hostů s možností sledovat manipulaci s ním a na místě rozhodnout o druhu i množství zboží podle jeho vzhledu. Podmínkou úspěšné nabídky je obchodní zdatnost číšníka, důvěra, bezvadný technický stav vozíků, absolutní čistota, lákavý vzhled zboží a profesionalita servisu.
- **Nabídka z mís, na talířích a na platech** se osvědčuje v malých provozovnách a střediscích, kde se používání vozíků nevyplácí nebo není z technických důvodů možné. Při nabídce z mís jsou zpravidla nutné 2 cesty (první při nabízení, druhá při servisu). Totéž platí i o nabídce aperitivů v ruce. Nabídka na talířích a na platech je vhodná v nižších skupinách a při velkých společenských akcích, jako jsou plesy, módní přehlídky apod.
- **Vitríny a nabídkové stoly** patří k osvědčeným způsobům nabídky ve všech druzích provozoven. Je zapotřebí, aby zboží bylo nejen vystaveno, ale také chráněno před škodlivými vlivy. Obrovskou výhodou tohoto způsobu nabídky je možnost okamžitého prodeje. Důležité je udržovat jejich bezvadný stav po celou dobu provozu a neustále doplňovat nabízený sortiment. Pohled na poloprázdnou a neupravenou vitrínu či nabídkový stůl může být někdy odpuzující.
- **Jidelní a nápojový lístek** jsou základní formy nabídky. Měly by hosty zaujmout nejen nabízeným sortimentem, ale i vhodnou úpravou a přehledností. V nižších skupinách mohou být nahrazeny ceníkem, popř. poutačem před provozovnou.
- **Ústní nabídka** může být úspěšná pouze v tom případě, má-li nabízející důvěru hosta. Má být součástí obchodních rozhovorů s hostem a je známkou profesionality číšníka. Je nezbytná při jednoduché obsluze, jelikož host má k dispozici zpravidla jen jídelní lístek. Nabízíme při objednávání, při sklizení použitého inventáře i při vystavování účtu. Důležité je rozeznat hranici mezi nabídkou a vnučováním.

9.2. ZPŮSOBY PRODEJE A PLACENÍ

- **„a la carte“** (alakart) je u nás nejvíce používaný způsob prodeje ve veřejném stravování - je to volný výběr nabízených pokrmů a nápojů podle předložených lístků
- **„a la menu“** (alameny) je způsob prodeje předem sestavených menu, která jsou připravena k výběru na jídelním lístku a která by měla vyhovovat představám o správné výživě. Uvedením několika menu v různých cenových variantách se usnadňuje hostům rozhodování z ekonomického hlediska, tento způsob prodeje umožňuje realizaci různých slev a kombinací, oboustranně výhodných. Osvědčuje se především při rajonovém, skupinovém a francouzském systému obsluhy.
- **Skupinový prodej**, původně **„table d'hôte“** (tábl dot), se používá při stravování větších skupin hostů. Je oboustranně výhodný, usnadňuje a především urychluje obsluhu. Princip tohoto způsobu prodeje spočívá v předběžné dohodě s objednavajícím na jednotném menu, na přesném čase servisu a na způsobu placení. Pokrmy zpravidla hradí organizátor akce, nápoje si mohou účastníci akce vybírat a platit „a la carte“. Za nezkonsumované pokrmy se neposkytuje náhrada. Při slavnostních hostinách hradí objednavatel i nápoje, popř. další doplňky (kuřivo, suvenýry apod.).
- **Hotelová penze** je stravování v určité hodnotě, zahrnuté v ceně ubytování. Používá se především v hotelech rekreačního typu a v místech s velkou poptávkou. Při plné penzi se započítává snídaně, oběd i večeře, při polopenzi snídaně a večeře.
- **„table d'hôte“** je převzatý název pro nově používaný způsob prodeje, především v mezinárodních hotelech. Podstatou je pevně stanovená jednotná cena pro každého hosta, za kterou se může vybrat libovolné množství nabízených pokrmů a nápojů při snídaních nebo reprezentující složité menu (studené předkrm, polévky, teplé pokrmy a přílohy, dezerty a kávu) při obědech a večeřích. Studené nápoje se podávají „a la carte“ a účtují navíc.
- **Povinná konzumace** je výhodná zejména v atraktivních střediscích s vyšší poptávkou, jako jsou např. vyhlídkové restaurace či diskokavárny. Podstatou tohoto způsobu prodeje je stanovení nejnižší možné hostovy útraty, která musí zajistit krytí zvýšených nákladů na provoz střediska. Předpokládá se používání zúčtovatelných dokladů a organizovaný vstup i odchod hostů.
- **„couvejt“** (kuvér) je přírážka, používaná v reprezentačních střediscích, připočítává se k účtu podle počtu osob. Je do ní započítána částka za pečivo, chléb, dochucovací prostředky a někdy i máslo nabízené u stolu.

10. SKLEPNÍ HOSPODÁŘSTVÍ

Čepování nápojů a především piva je kvalifikovaná práce, ovlivňující kvalitu a vzhled nápojů. Předpokladem dobrých výsledků je čistota, pořádek, dobrý technický stav veškerého zařízení a správně ošetřované sklo. U čepovaného piva hodnotíme pěnivost, barvu, vzhled (jiskru), vůni, teplotu a chuť. Mějme na paměti, že naše pivo je světovou špičkou a že jeho kvalita je jedním z hledisek hodnocení našeho pohostinství. Jednoduše řečeno: dobré pivo = dobrá pověst.

10.1. VÝČEPNÍ ZAŘÍZENÍ

Výčepní zařízení dělíme na výčepní sklad, vlastní výčepní zařízení a tzv. výčep (místnost výčepu nápojů)

• **Výčepní sklad má odpovídat těmto základním požadavkům:**

- musí být zajištěn proti vniknutí cizích osob musí mít pevnou podlahu se sklonem k odpadu
- odpad má být opatřen goulou proti zápachu a zabezpečen proti hlodavcům
- teplota vzduchu může být maximálně 12 C
- chladicí a tlakové soustrojí (agregáty) musí být umístěna mimo sklad, nejlépe v samostatné strojovně
- vzdálenost mezi skladem a výčepem má být co nejkratší
- sklady musí mít dobré větrání a stálou teplotu (při vyšších teplotách je nutné umělé chlazení)
- skladem nesmí procházet neizolované teplovodní nebo odpadní vedení
- sklad může být používán pouze pro skladování nápojů
- svislá doprava sudů musí být řešena vhodným technickým zařízením jako je výtah, typové - elektrické spouštědlo a kladkostroj

10.2. ZÁVADY PŘI ČEPOVÁNÍ PIVA

- **pivo neteče** - příčinou může být uzavřený kohout na jehle, uzavřený přívod vzduchu nebo CO₂, neprůchodné potrubí nebo hadice, poškozené potrubí, nefungující tlakové soustrojí, nedostatek CO₂
- **pivo příliš pění** - příčinou může být technologická závada (nedozrálé pivo), málo zchlazené pivo, příliš vysoký přetlak, špatná průchodnost potrubí; někdy je vysoká pěnivost naopak znakem tzv. kvasnicového piva, které má odlišnou výrobní technologii, složitější stáčení a svoji typickou vůni a chuť po kvasnicích; pak nejde o závadu
- **pivo málo pění** - příčinou může být technologická závada (přezrálé pivo), nízký přetlak, příliš nízká teplota piva, netěsnost potrubí

Odstraňování závad bývá zpravidla jednoduchou technickou záležitostí; pěnivost piva lze do jisté míry upravit změnou přetlaku, seřízením na potřebnou teplotu a změnou způsobu čepování (z větší nebo menší výšky, po skle, přerušovaným čepováním)

10.3. PRAVIDLA PRO OŠETŘOVÁNÍ VÝČEPNÍHO ZAŘÍZENÍ

- Ošetřování a údržba výčepního zařízení se nesmí podceňovat
- zanedbáním maličkostí může docházet ke značným ztrátám
- výčepní zařízení mohou obsluhovat pouze kvalifikované osoby, seznámené s předpisy o návodech k obsluze a údržbě (ČSN 527005)
- tyto předpisy a pokyny mají být uloženy přímo ve výčepu a povinností vedoucích pracovníků je trvat na jejich dodržování
- je třeba vést předepsaný tiskopis, kde je uvedeno datum, jméno zaměstnance, který zařízení ošetřoval, a podpis toho, kdo provedení prací kontroloval. Zapisuje se ošetření nápojového a vzduchového potrubí, stáčecího potrubí a tanků, výměny filtrů, čištění vzdušníku, rozdělovače a sklepa
- nápojové potrubí čistíme minimálně jedenkrát za týden
- ve střediscích s nižším výčepem piva je správné propláchnout nápojové potrubí pitnou vodou po každém dotočení sudu
- všeobecně je možné konstatovat, že čím méně se pivo čepuje, tím více se musíme věnovat čistotě potrubí

10.4. ZPŮSOBY ČIŠTĚNÍ NÁPOJOVÉHO POTRUBÍ

- proplachování vodou pomocí promývacího adaptéru na narážecí hlavici KEG
- použití čistícího agregátu s čerpadlem s možností střídání směru průtoku čistících prostředků (vody + chemických přípravků)
- přidání nastříhaného porézního materiálu (hubek) k mechanickému pročištění potrubí (mycí houby, molitanu apod.)
- při výběru chemických prostředků a stanovení teploty vody je nutné respektovat pokyny výrobců (odolnost různých materiálů může být značně rozdílná)

- po chemickém ošetření je nutné propláchnout potrubí pitnou vodou o teplotě 65° C a po každém třetím čistění vyměnit druh chemického prostředku, abychom zabránili vzniku odolných kultur mikroorganismů vůči určitému chemickému prostředku.
- Vzduchové potrubí stačí vyčistit jedenkrát za 3 měsíce za předpokladu, že bezchybně funguje zpětný ventil v narážeci. Způsoby čistění jsou stejné jako u nápojového potrubí
- Vzdušník čistíme podle návodu výrobce, nejméně jedenkrát za týden vypouštíme ze dna vzdušníku usazený kondenzát
- Výčepní stůl ošetřujeme průběžně a po skončení provozu řádně vyčistíme, vytřeme dosucha a přešetíme
- Výčepní kohouty udržujeme stále čisté a těsné
- Výčepní sklady (sklepy) uklízíme jedenkrát týdně, nejlépe při dodávce nápojů omyvatelné stěny a podlahy myjeme teplou vodou s dezinfekčním přípravkem.

11. OBSLUHA V RESTAURACÍCH

11.1. SERVIS PIVA

Pivo patří k nápojům denní spotřeby. V oblasti gastronomie se řadí na první místo zájmu zahraničních návštěvníků. Pivo v dnešní době čepujeme do rozmanitých druhů sklenic.

11.2. SERVIS VÍNA

(viz školení o vině)

11.3. SERVIS LIHOVIN

Lihoviny podáváme zpravidla v množství od 1cl až 5 cl. V dnešní době používáme pro tento sortiment opět řadu druhů rozmanitých a rozdílných sklenic. (viz školení)

11.4. SERVIS NEALKOHOLICKÝCH NÁPOJŮ

Nealkoholické nápoje podáváme v odpovídajícím skle bez stopek nebo na nízkých stopkách. Běžné obsahy jsou od 0,2 l - 0,3 l. Tomatovou šťávu podáváme na podšálku s rozetou a lžičkou, aby si ji host po dochucení soli a pepřem nebo tabaskem mohl promíchat. Při větších akcích můžeme používat i karafy a džbány .

11.5. SERVIS TEPLÝCH NÁPOJŮ

Teplé nápoje (kolem 90 C) vyžadují zvýšenou pozornost při přejímce i při servisu (nebezpečí opaření a trvalých následků). Sortiment tvoří celá řada nealkoholických a několik druhů alkoholických nápojů.

- **Při servisu teplých nápojů respektujeme tato základní pravidla:**
 - používáme predehřátý inventář, odpovídající podšálky a rozetky (papírové podložky, nebo části papírových ubrousků)
 - ouška šálků a konviček mají směřovat k pravé ruce hosta
 - konvičku zakládáme mírně vpravo za šálek, v případě dvou konviček menší blíž k hostovi, také konvičky můžeme při servisu na ubrus podkládat podšálky
 - citron a sáčkový čaj podáváme přímo na podšálku, sáček s čajem nevkládáme do šálku, dbáme na dostatečné množství vody na čaj (alespoň 0,25 l) a její správnou teplotu
 - mléko a mléčné výrobky podáváme v konvičkách bez víček nebo v odpovídajících sklenicích bez stopek, kakao a čokoládu v šálcích s rozšířeným okrajem
 - při servisu používáme prostřené tácky a menší nebo střední plata

11.6. TEPLoty NÁPOJŮ

Vhodná teplota podávaných nápojů ovlivňuje rozhodujícím způsobem chuť nápojů a pocit osvěžení. Přílišným zchlazením se chuť může až nepříjemně zastřít, nedostatečným zchlazením se naopak mohou objevit nežádoucí chuťové vlastnosti.

- **Nechlazené nápoje** (teplota 14 - 180 C); kvalitní dezertní a všechna červená vína, likéry (sladké lihoviny), koňaky, whisky, kvalitní brandy.
- **Chlazené nápoje** (teplota 7 - 120 C); převážná většina nealkoholických nápojů, všechna piva, suchá dezertní, bílá, růžová a kořeněná vína, většina pálenek a všechny konzumní hořkosladké a hořké lihoviny.
- **Podchlazené nápoje** (4 - 60 C); všechna šumivá vína a speciální limonády se zvýšeným obsahem oxidu uhličitého
- **Zmrazené nápoje** (kolem -50C); malá skupina obilných pálenek , popř. ovocných pálenek výraznější chuti. Jednotlivé láhve se mohou zamrazovat do formy s vodou a takto „zaledované“ používat při servisu. Zpravidla se také zmrazují i sklenky.
- **Rychlé temperování** je někdy nutné z provozních důvodů. Není to žádoucí způsob úpravy teploty a měl by se používat skutečně jen výjimečně.
- **Frapování** je rychlé ochlazení lahvových nápojů pomocí nádoby s ledem, vodou a solí. Do nádoby dáme led, vodu (pouze do zatopení ledu) a na jednu láhev hrst soli; účinnost ochlazení zvýšíme pomalým otáčením lahvi.
- **Šambrování** je pozvolné oteplování, nutné většinou u červeného vína dobré jakosti. Nejvhodnější způsob je krátkodobé uskladnění v teplejším prostředí, naprosto nevhodné je ohřívání teplou nebo dokonce horkou vodou (teplotní šok)

11.7. ZÁKLADNÍ PRAVIDLA SERVISU POKRMŮ

- z kuchyně transportujeme pokrmy na platech a na vozících, malé množství pokrmů a na krátkou vzdálenost můžeme nosit v rukách
- pokrmy rovnáme na plata nejvýše ve 2 vrstvách, talíře nemají přečnívat přes okraje, v rukách nosíme nejvýše 5 talířů
- plata s pokrmy pokládáme na příruční stůl, malá plata můžeme položit na keridon
- používáme příručník, nezapomínáme na estetiku při práci s ním
- při restaurační i kavárenské obsluze podáváme pokrmy i přílohy zprava, při překládání z mísy (např. při nachservisu nebo nabídce předkrmů) zleva
- je-li to pro hosta výhodnější nebo není-li obsluha zprava technicky možná, obsluhujeme zleva; ve výjimečných případech můžeme obsluhovat větší společnost z jednoho místa (např. z čela stolu)
- respektujeme společenská pravidla týkající se pořadí obsluhovaných hostů, nerušíme hosty při jídle, najednou obsluhujeme, najednou sklízíme
- studené přílohy (kompoty, saláty) můžeme založit předem, saláty nalevo, kompoty se lžičkou napravo, lžička směřuje držadlem k pravé ruce
- omáčky se lžičkou zakládáme vlevo, bez lžičky vpravo
- talíř s pokrmem klademe před hosta tak, aby znak na talíři byl čitelný
- pokrmy, které si bude host překládat, zakládáme co nejbliže k talíři; přílohy na levou stranu, mísy s masem nad talíř nebo mírně vlevo
- k přílohám postačí překládací lžice, k pokrmům založíme celý překládací příbor (polévkovou lžici a masovou vidličku)
- dochucovací prostředky zakládáme v dosahu hostů, nejlépe do středu stolu, a dbáme, aby byly v bezvadném stavu
- obsluha každého hosta má být kompletní , přílohu i maso podáváme najednou; nemá se stát, abychom nejprve založili všem hostům talíře s masem a teprve potom talíře s přílohou
- z hygienických důvodů založíme nejprve salát a přílohu na levou stranu, potom talíř před hosta, popř. kompot na pravou stranu
- při ztížených podmínkách servisu obsluhujeme vzdálenější hosty jako první bez ohledu na společenská pravidla (hygienický význam)

11.8. PŘEKLÁDÁNÍ POKRMŮ

Překládání pokrmů je běžné při složitě a banketní obsluze. Při jednoduché obsluze a při rautech je pouze doplňujícím způsobem servisu. Nejčastěji se používá běžný překládací příbor, kterým je možné překládat téměř všechny druhy pokrmů. Důležité je použít ten správný způsob jeho držení. Máme-li obě ruce volné, držíme v levé ruce vidličku a v pravé lžici. Máme-li volnou jen pravou ruku, držíme v ní překládací příbor celý (lžici vespodu). Technicky nejnáročnější je přitom ovládnutí vidličky palcem a ukazováčkem.

- **Rozeznáváme 3 způsoby držení překládacího příboru:**
 - běžný (lžice vespod, vidlička nahoře)
 - naplocho (vidlička a lžice vedle sebe vytvářejí náhradní lopatku)
 - klešťový (vidlička s obrácenými hroty proti lžici)

11.9. SKLÍZENÍ POUŽITÉHO INVENTÁŘE

Sklízení použitého inventáře všeho druhu provádíme obvykle zprava, zleva pouze výjimečně. Dbáme přitom na dodržování společenských, hygienických a bezpečnostních pravidel. Sledujeme zároveň stav celého stolu, ptáme se na další přání hostů. Říká se, že dobrý číšník neodchází „z placu“ s prázdnými rukama (průběžně se stará o pořádek na celém úseku).

- **Inventář od nápojů** sklízíme na tácky nebo plata. Odnášení skla pouze v rukách je vrchol neodbornosti. Výjimečně můžeme odnést pивní pohár v ruce s příručníkem, byl-li nám cestou hostem podán. Při zvýšeném provozu můžeme shromažďovat sklo na příručním stole s použitím velkého plata, které po zaplnění ihned odneseme. Sledujeme stav sklenic, zamaštěné sklo nebo sklo se zbytky rtěnky dáváme stranou.
- **Inventář od pokrmů** odnášíme v rukách (vyšší bezpečnost i rychlost práce) pokud možno ihned do umývárny. Jinak používáme na odnášení inventáře z příručního stolu plata. Dbáme, aby použitý inventář zůstal v místnosti co nejméně. Důležité je udržovat pořádek na odkládacím stole v umýárně - najít správný systém třídění a skládání inventáře i třídění a manipulace s odpady. Ve velkých střediscích se osvědčuje používání vozíků, a to buď na sklízení u stolu nebo na shromáždění inventáře ve vyhrazeném prostoru.
- **Dvouhaliřový způsob** je vhodný při sklízení polévkových a ostatních talířů bez zbytku jídel. První talíř držíme v prstech levé ruky, druhý pokládáme na zápěstí a jeho rovnováhu udržujeme podepřením malíčkem. Na první talíř rovnáme příbory (nože zasunujeme pod vidličky), na druhý vrstvíme talíře.
- **Talířový způsob** umožní zručnému číšníkovi sklídit najednou až 10 talířů a příborů vč. zbytků. První dva talíře bereme do prstů levé ruky, třetí klademe na zápěstí (stejně postupujeme při obsluze). Na první talíř rovnáme příbory, na druhý zbytky, na třetí vrstvíme talíře. Při sklízení třetího a dalších talířů nejprve příborem shrneme zbytky na druhý talíř a příbor složíme na první.
- **Udržování čistoty a pořádku** na celém pracovišti je povinností všech číšníků během celého provozu. Znamená to průběžnou péči o čistotu stolů pomocí lopatky, smetáčku, mechanického sběrače nebo jeho příručníku a tácku, zakrývání skvrn ubrouskem (maximálně jeden na stole), včasnou výměnou naperonů a ubrusů, doprostírání během snídání, obědů i večeří, doplnění a přešetření drobného inventáře, srovnání židlí a stolů, včasnou výměnu popelníků (vyklepáváme je na vymezeném prostoru zásadně mimo místnost, vytíráme štětcem a hadrem) a udržování čistoty podlahových krytin. Důležitý je také pořádek na pomocných stolech a vozících, čistota všech prodejních zařízení, komunikací a WC.

11.10. DRUHÝ SNÍDANÍ

Podávání snídaní patří mezi nejnáročnější úkoly obsluhy. Je to z toho důvodu, že většina hostů spěchá, že se podává poměrně široký sortiment pokrmů a nápojů a že návštěvnost má nárazový charakter. Přitom stoupají požadavky hostů na kvalitu i rychlost poskytovaných služeb.

- **Jednoduchá** (základní) snídaně je složená z teplého nápoje, pečiva, másla a džemu, popř. medu;
- **Složitá snídaně** je složená z jednoduché snídaně, vydatného pokrmu a ovocné nebo zeleninové šťávy

Snídaňový lístek je zpravidla menšího formátu a má stálý charakter (obsah se nemění). Jeho součástí bývá nabídka snídaňových menu podle místních zvyklostí a podle národností hotelových hostů. Příkladem bohaté snídaně je anglická a americká, obsahující ovoce a ovocné šťávy, obilninové kaše, masité pokrmy, pečivo, tousty a čaj nebo kávu s mlékem.

• Pořadí pokrmů a nápojů při snídaních:

- ovocné a zeleninové výrobky, čerstvé ovocné šťávy
- obilninové výrobky
- vaječné pokrmy
- studené pokrmy
- teplé pokrmy
- teplé pokrmy
- snídaňové přílohy a mléčné výrobky
- pečivo, chléb, jemné pečivo
- teplé nápoje
- studené nápoje

Příprava pracoviště musí být provedena vzhledem k nárazovosti provozu včas a pečlivě. Důležité je dobré předzásobení příručních stolů, zvláště tam, kde se předpokládá vyšší obrátka hostů. Technika přípravy se liší pouze v přípravě stolů. Květinami a zelení zdobíme v případě nutnosti pouze místnost, abychom mohli využít co největší plochu stolu na servis. Doprostřed stolu zakládáme dochucovací prostředky, nádobku na odpad, košíček se zakrytým pečivem a snídaňový lístek, nejlépe na stojánku.

- **Pro servis jednoduché snídaně zakládáme**
 - před hosta dezertní talíř a ubrousek
 - vpravo dezertní nůž a vedle něho horním okrajem špičky podšálek s rozetou, šálkem a lžičkou, popř. baleným cukrem (pokud se nepoužívá dávkovacích cukřenek)
- **Pro servis složité snídaně zakládáme**
 - před hosta ubrousek a dezertní příbor
 - vpravo podšálek, rozetu, šálek a lžičku (v luxusních snídaárnách přinášíme nahřátý šálek až s nápojem)
 - vlevo od úrovně hrotů vidličky dezertní talíř s nožem (tzv. mazacím) na máslo, med a džem.
- **Příruční stoly** zásobíme veškerým potřebným inventářem, podle okolností i snídaňovými přílohami a pečivem. Na dobu zvýšeného provozu je možné připravit vozíky na debaras a doprostírání stolů.
- **Nabídkové vozíky**, vitríny a stoly vybavíme ceníky, inventářem a zbožím tak, aby byly perfektně připraveny před hlavním náparem. Důležitá je nejen vlastní organizace práce, ale také profesionální kontakt s kuchyní.
- **Organizace i způsob obsluhy** mají být co nejjednodušší. Zpravidla se používá kavárenský systém obsluhy (jednotlivé úseky a vrchní číšník) a základní forma jednoduché restaurační obsluhy. Při použití nabídkových stolů se relativně snižuje potřeba číšníka v rajonech, je však třeba zabezpečit přiměřený stav personálu na úpravu a doplňování stolů, poskytování informací a případnou pomoc hostům. Podle způsobu prodeje je třeba zajistit také pokladni.

• ZPŮSOBY PRODEJE SNÍDANÍ

- a) „a la carte“ s plnou obsluhou, popř. částečnou samoobsluhou u vitrín
- b) nabídkové stoly se samoobsluhou (plnou nebo částečnou), zúčtování podle individuální konzumace
- c) „table d'hote“ s volným výběrem pokrmů, teplých a některých studených nápojů za pevně stanovenou cenu se samoobsluhou (v luxusních střediscích si host pouze vybírá a servis zajistí personál)

a) Obvyklý postup při servisu snídaní „a la carte“

- objednávka pokrmů, příloh a nápojů
- bonování a objednávka v expedičních střediscích
- úprava stolu podle objednaného menu
- servis pokrmů, příloh a nápojů
- sklizení, zúčtování a rozloučení
- příprava stolu pro další hosty

Při obsluze můžeme použít malá a střední plata, velká pokládáme na příruční stůl. Snídaňové přílohy včetně mléka ke kávě a čaji můžeme zakládat předem na společném inventáři. Při individuálním servisu zakládáme snídaňové přílohy nad dezertní talíř, popř. mírně vlevo

11.11. PŘÍPRAVA SNÍDAŇOVÉHO STOLU

- umístění, prostření a výzdoba stolu jako při rautu
 - maximálně využíváme chladicí a ohřívací zařízení, která mají mít průhledná víka a kryty
 - studené pokrmy nabízíme nakrájené nebo naporcované na mísách a zakládáme k nim překládací přístroje
 - teplé pokrmy expeduje zpravidla kuchař, teplý stůl může být umístěn samostatně nebo může být součástí linky
 - na kávu a čaj jsou vhodné termonádoby s případnou nabídkou na vozících u jídelních stolů
 - studené nealkoholické nápoje mohou být součástí linky nebo je číšníci nabízejí, popř. jen objednávají u stolu
 - pořadí nabízených pokrmů a nápojů má přibližně odpovídat pořadí v anglickém snídaňovém menu, minutky se mohou výjimečně objednávat v kuchyni i při způsobu „table d'hote“
 - z inventáře zakládáme na stoly pouze masové a dezertní talíře (navrstvené do 15 kusů), popř. kávové lžičky k jogurtu, vše ostatní je založeno na jídelních a příručních stolech
 - snídaňové přílohy základního charakteru (pečivo, chléb, máslo, džem) mohou být založeny na jídelních stolech, ostatní na stole nabídkovém, chléb a pečivo také na stolech příručních
 - sortiment na snídaňovém stole má odpovídat obsahu snídaňového lístku s přihlédnutím k místním zvyklostem, charakteru klientely a poptávce
- **Organizace servisu snídaní s nabídkovým stolem**
 - jídelní stoly jsou prostřeny na servis složitých snídaní, podle místních pravidel mohou být doplněny o některé snídaňové přílohy

- studené pokrmy si zpravidla host vybírá a překládá sám, teplé pokrmy mu většinou překládá kuchař; studené i teplé nápoje mohou být na nabídkovém (nápojovém) stole nebo je mohou číšníci objednávat, popř. nabízet z vozíků u jídelních stolů
- při zúčtování s hostem se k hodnotě zboží z nabídkového stolu připočítávají nápoje, popř. další přibojednané zboží

Povinnosti číšníků se rozšiřují o přípravu, udržování a doplňování nabídkových stolů a o řádné vedení evidence a zúčtování převzatého zboží. Odpadá však objednávání u hostů a v kuchyni průběžné bonování a časté čekání na vyřízení objednávek. Produktivita práce číšníků i kuchařů je podstatně vyšší.

Druhy i množství požadovaného zboží mohou být stabilizované a mohou se podle okolností měnit. Veškerý pohyb zboží z kuchyně a zpět musí být řádně evidován, zvláště při zvýšeném provozu a doplňování nabídkových stolů.

11.12. „TABLE D'HOTE“

„Table d'hote“ znamená zásadní zjednodušení administrativních prací při evidenci a zúčtování zboží. Odpovědnost za ekonomickou stránku snídaní přebírá kuchyně. Obchodní úspěch spočívá ve správném stanovení ceny za snídaní a v promyšleném stanovení celkového sortimentu nabízených pokrmů a nápojů tak, aby za sledované období (za týden, za dekádu) nebylo podávání snídaní ztrátové. Zpravidla je zavedena plná nebo částečná samoobsluha, ve špičkových provozech je možný servis vybraných pokrmů i nápojů k jídelním stolům. Zpravidla mají také hosté možnost přibojednání určitých pokrmů (minutek) a některého zboží (alkoholických nápojů, cigaret apod.) „a la carte“.

Důležité je také stanovit dobu zakončení snídaňového provozu, a to zvláště tam, kde je místnost používána na servis obědů. Je-li však prodej obědů a večeří prováděn způsobem „table d'hote“, bývá přechod mezi hlavními obdobími zvýšeného provozu bez velkých problémů. Zpravidla je nutná výměna stolního prádla a postupná příprava celé místnosti na nabídku odlišného sortimentu.

Zúčtování s hostem je velmi jednoduché, hoteloví hosté platí snídaně zpravidla formou penze nebo úvěru.

11.13. SLOŽITÁ OBSLUHA

• Obvyklý postup při složité obsluze je následující

- přijetí hosta (součástí může být nabídka nahřátého ubrousku k osvěžení)
- nabídka aperitivu a studeného předkrmu
- sestavení celé objednávky (menu vč. nápojů)
- postupný servis pokrmů ve dvojici
- servis kávy a digestivu
- předložení účtu a rozloučení

• Transport pokrmů z kuchyně může být

- v rukách na keridonu u jídelního stolu
- na malých platech na keridonu
- na vozících přímo k jídelnímu stolu (překládání nebo servis z vozíku)
- na velkých platech na příruční stoly a k jídelnímu stolu v rukách

Většina pokrmů se překládá. Na studené pokrmy postačí prostřený keridon a několik překládacích příborů v pravém horním rohu. Na teplé předkrmy připravíme ohřivač nebo ohřivací desku. Pro větší společnost můžeme připravit dva i více keridonů. Na keridonu umísťujeme vlevo ohřivač s mísou, ve které je maso, ozdoba, doprostřed nahřáté talíře, nad talířek omáček se šťávou a vpravo od talířů přílohy. Úsekový číšník překládá, pomocník pomáhá s přílohami a se šťávou a zakládá pokrmy podle společenských pravidel hostům. U hlavních chodů a ryb se provádí „nachservis“, výjimečně si host může posloužit sám (v tom případě založíme zbylou část pokrmu na jídelní stůl). Po přeložení nebo „nachservisu“ ihned debasujeme keridon a připravíme jej na další servis.

• Při překládání se zpravidla dodržuje toto pořadí

- maso (jeden plátek vcelku, jinak část do dvou třetin)
- příloha, popř. přílohy (dvě třetiny nebo podle přání hosta)
- šťáva nebo omáčka (šťávou podléváme, omáčkou přeléváme)
- ozdoba (může přesáhnout vnitřní okraje talíře, nesmí zakrýt emblém)

Zbylé části pokrmů upravíme, přihříváme a ve vhodný okamžik nabídneme podle společenských pravidel servisu.

11.14. ZÁKLADNÍ PRAVIDLA FLAMBOVÁNÍ

- používáme otevřený oheň (flambovací vozík, lihové kahany)
- používáme pánvičky odpovídajících tvarů a velikostí
- před flambováním pánvičku dobře prohřejeme (při nedostatečné teplotě se lihovina špatně zapaluje, při vysoké teplotě dochází k prudkému hoření)
- před vložením pokrmu rozpustíme v pánvičce máslo, asi 15 g na porci; při flambování masa postačí menší množství šťávy
- pokrm dobře prohřejeme za současného míchání nebo otáčení
- na jednu porci používáme 0,2 l lihoviny, při větším počtu porcí dávku úměrně snížíme tak, aby hoření nebylo příliš dlouhé; při velkém počtu porcí postačí zpravidla 0,1 l na 1 porci
- nejvhodnější lihovinou na flambování je nechlazená vysokoprocenní pálenka (destilát)
- po nalití pálenky do pánvičky (nejlépe mimo pokrm) stáhneme okraj nakloněné pánvičky nad plamen, aby uvolněné alkoholové páry vzplanuly; další možností je zapálení části lihoviny pomocí lžice nebo celého množství pomocí naběračky (použití zapalovače nebo zápalek je nepřijatelné)
- předpokladem pro bezproblémové vzplanutí lihoviny je nejen správná teplota, ale také pokrm bez většího množství šťávy nebo omáčky
- výška plamene by při běžném flambování u stolu hosta neměla přesáhnout 10 cm nad okraj pánvičky, vysoký plamen je možný pouze při flambování masa a na zvláštní přání při pohoštění uzavřených společností apod.
- při silně přehřáté pánvičce může dojít k prudkému vzplanutí rovnajícímu se výbuchu, což může nebezpečně zasáhnout ruce, obličej a vlasy, zvláště když se zbytečně prodlouží čas mezi nalitím pálenky do pánvičky a vzplanutím lihoviny
- doba hoření není nijak stanovena, předpokládá se víc jak třicet sekund a méně jak jedna minuta; hoření můžeme přerušit zalitím šťávou nebo omáčkou
- před konečným servisem můžeme pokrmy ještě ochucovat, krájet apod.; dbáme, aby následná manipulace byla co nejkratší, včas vypínáme zdroj tepla
- při neopatrné práci může dojít k rozliti hořícího alkoholu na keridon nebo jídelní stůl; v každém případě zachováme klid, na hořící místo většinou postačí položit příručník
- během práce u vozíku nebo keridonu máme příručník složený a položený po ruce; pracujeme pokud možno oběma rukama, v případě potřeby držíme pánvičku v levé ruce
- při práci s mísou používáme složený příručník; mísu nikdy nedržíme v holé ruce, je to neodborné, neestetické a nebezpečné

11.15. DRANŽÍROVÁNÍ

Dranžírování je nejstarší způsob dohotovování pokrmů u stolů, popsán již ve středověkých odborných knihách. Je to souhrnný výraz pro porcování, krájení, filírování (plátkování), dělení a vykostování. Přibližováním kuchyně hostovi, např. při způsobu prodeje „table d’hote“, mohou hosté vidět dranzírování prakticky všech druhů masa a drůbeže.

• Základní pravidla dranzírování

- k odborné práci musíme mít potřebné anatomické znalosti, tj. znalosti o uložení a směru kostí, uložení kloubů, směru masových vláken, uložení masa podle kvality atd.
- používáme dobře naostřené nože a přístroje odpovídajících velikostí a tvarů
- řezy vedeme rychle a čistě, důležitý je také správný poměr mezi tahem a tlakem řezu (deformace krájených částí)
- práce musí být rychlá, aby nedocházelo ke chladnutí masa a zdržování servisu, pokrm podle množství ještě složíme na mísu a přihříváme; dbáme přitom na estetickou stránku
- pracujeme v blízkosti stolu, prezentujeme nejprve výrobek vcelku a potom naporcovaný, pamatujeme na ozdobu

12. GASTRONOMICKÁ PRAVIDLA

12.1. JÍDELNÍ LÍSTEK

Jídelní lístek je seznam nabízených pokrmů a příloh. Svoji formou i obsahem reprezentuje především kuchaře, ale i ostatní

zaměstnance. Základním požadavkem na jídelní lístek je pestrý výběr pokrmů a příloh, dobrá přehlednost, čitelnost a vkusná úprava.

Jídelní lístek usnadňuje nabídku, objednávání, bonování, expedici, zúčtování a slouží i jako kontrolní podklad. Používá se také k reklamě.

• NÁLEŽITOSTI JÍDELNÍHO LÍSTKU

Náležitosti jídelního lístku jsou údaje formálního charakteru, nezbytné pro jeho funkčnost.

- datum nebo období platnosti
- hmotnost masa nebo použitých surovin
- název pokrmu včetně příloh podle receptur nebo vlastní kalkulace
- cena za pokrm, popř. upozornění na možné změny cen podle váhy u některých pokrmů, např. celých ryb nebo sezónních surovin
- jména odpovědných pracovníků

Dále mohou jídelní lístky obsahovat stručné charakteristiky méně známých pokrmů, energetickou hodnotu jednotlivých pokrmů, fotografie a dále také číselné kody pro použití výpočetní techniky.

• POŘADÍ POKRMŮ NA JÍDELNÍM LÍSTKU

- | | |
|--|------------------------|
| - studené předkrmy | - hotové pokrmy |
| - polévky | - pokrmy na objednávku |
| - teplé předkrmy | - zeleninové pokrmy |
| - ryby | - sýry |
| - drůbež | - teplé moučníky |
| - zvěřina | - studené moučníky |
| - dětské pokrmy | - zmrzliny |
| - lehká a zdravotní jídla, popř. dietní pokrmy | - ovoce |
| - speciality | |

12.2. NÁPOJOVÝ LÍSTEK

Nápojový lístek je seznam nabízených nápojů. Má charakter stálého lístku a mění se při zásadních změnách v nabízeném sortimentu nebo poptávce.

• NÁLEŽITOSTI NÁPOJOVÉHO LÍSTKU

Údaje na nápojovém lístku jsou uváděny v litrech nebo centilitrech. Druhy nápojových lístků se liší podle kategorie střediska nebo provozovny. U některých nápojů mohou být uvedeny různé míry a tomu odpovídající ceny, např. u piva 0,3 a 0,5 l.

- Ve špičkových střediscích a na samotných vinných listcích (lahvových vín) jsou u vín uvedeny některé podrobné údaje jako:
 - pořadové číslo (kod), ročník
 - značka vína a bližší označení podle nálepky (odrůdové, známkové, archivní, výběrové, vyznamenané apod.)
 - stručná charakteristika vína (chuťové vlastnosti)
 - výrobce (vlastník vinice)
 - oblast původu (místo země)

• POŘADÍ NÁPOJŮ NA NÁPOJOVÉM LÍSTKU

- | | |
|-----------------|------------------------|
| - aperitivy | - likéry |
| - přírodní vína | - nealkoholické nápoje |
| - dezertní vína | - pivo |
| - šampaňské | - teplé nápoje |
| - destiláty | |

12.3. MENU

Menu je pevná sestava pokrmů, doplněná podle okolností vhodnými nápoji, používaná k určité příležitosti. Podle počtu chodů rozeznáváme jednoduché menu (3 chody, např. polévka, hlavní chod a moučník), složité menu (4 - 5 chodů, např. studený předkrm, polévka, hlavní chod, moučník), a slavnostní menu (6 a více chodů, např. studený předkrm, polévka, ryba, hlavní chod, sýr, zmrzlinový pohár)

- **HLEDISKA PRO STANOVENÍ MENU**

- požadavky a představy hostitele
- finanční možnosti hostitele a předběžný rozpočet akce
- počet osob a z toho vyplývající technické nároky
- složení hostů (věk, povolání, stáří, národnost, popř. náboženství)
- doba podávání (poledne, večer, určitá sezona, roční období)
- příležitost konání akce a případné zvyklosti (svatby apod.)
- možnosti a někdy i potřeby provozu (materiální vybavení, kvalifikace zaměstnanců, stavební dispozice apod.)

- **SLED CHODŮ V MENU**

- | | |
|-------------------|-------------------|
| - studený předkrm | - sýr |
| - polévka | - teplý moučník |
| - teplý předkrm | - studený moučník |
| - ryba | - zmrzlina |
| - hlavní chod | - ovoce |

- **POŘADÍ NÁPOJŮ V MENU**

- aperitiv
- pivo
- víno
- káva
- digestiv

13. SLAVNOSTNÍ HOSTINY

13.1. BANKETY, CHARAKTERISTIKA BANKETU

- průběh hostiny se řídí předem stanoveným programem (protokolem)
- podává se předem dohodnuté menu, jednotné pro všechny hosty (výjimkou jsou pouze nemocní a malé děti)
- hosté sedí u společné tabule podle zasedacího pořádku
- pokrmy se z kuchyně expedují na společných mísách a překládají zleva na předem založené talíře
- obsluhující mají společné nástupy a odchody
- na začátku nebo během hostiny se pronášejí slavnostní přípitky

13.2. PRACOVNÍ PŘÍKAZ (KOMANDO)

Pracovní příkaz dostává jako doklad hostitel a všichni odpovědní pracovníci zúčastnění na zajištění hostiny (provozní oddělení, kuchyně, obsluha, účtárna, technické oddělení apod.)

- **Pracovní příkaz obsahuje**

- náležitosti písemné objednávky
- místnost, popř. prostory konání akce (názvy a čísla místností)
- začátek a konec hostiny, popř. další časové údaje
- jméno vedoucího obsluhy, popř. i ostatních číšníků
- dohodnuté menu včetně nápojů a výjimek
- způsob pohoštění doprovodu (počet osob, místnost, sortiment, čas servisu)
- organizace hostiny (řízení obsluhy, způsob obsluhy, zvláštnosti)
- výzdoba tabule a místnosti, popř. ostatních prostorů
- zajištění jmenovek, meníček, květin, suvenýrů, apod.
- zvláštní přání hostitele, souvislosti s další činností
- podrobnosti organizačního charakteru, jako je způsob přijetí hostů, rozloučení, použití svíců, zajištění různých technických zařízení, hudby, tanečního parketu apod.
- jména osob s podpisovým a rozhodovacím právem, tzn. jména těch, kteří mohou podepsat účet nebo případně rozšířit objednávku
- podpis odpovědného pracovníka, datum, popř. jména těch, kterým se pracovní příkaz dává na vědomí

13.3. ZAJIŠTĚNÍ SLAVNOSTNÍ HOSTINY

- podle počtu hostů stanovíme příslušný počet číšníků
- zajistíme potřebné zboží v dostatečném množství
- zajistíme potřebný inventář
- obstaráme květiny a zeleň
- objednáme včas tisk pozvánek, oznámení, meníček a jmenovek (po dohodě může zařídit hostitel)

13.4. NUTNÉ PÍSEMNOSTI PŘI VELKÝCH HOSTINÁCH

- abecední seznam číšníků, jejich zařazení při přípravných pracích, během obsluhy a po skončení hostiny (např. pan A - přešetření a založení skla, servis nápojů na úseku 3, ošetření a předání skla)
- plánec místnosti se zakreslením tvaru tabule, umístění pomocných stolů, dekorace apod.
- náskres založení 1 kувэru (prostřeni pro jednoho hosta) jako vzoru pro jednotné prostřeni celé tabule
- plán servisu jednotlivých chodů a nápojů v hlavních bodech, popř. s některými časovými údaji u důležitých hostin (čas přípitku)
- plánec tabule se zasedacím pořádkem

13.5. ZASEDACÍ POŘÁDEK

- čestná místa jsou v čele tabule, směrem ke vchodu pro hosty, popř. na delší straně tabule tvaru I první čestné místo je po pravé ruce hostitele, další po levé ruce, další po levé ruce, u úzkých tabulí a v případě, že jde o hostitelský pár, jsou čestná místa také naproti
- vedle sebe nemají sedět osoby stejného pohlaví a manželské páry, není-li hostina pořádána, není-li hostina pořádána na jejich počest
- děti a mládež mají mít vzdálenější místa od míst čestných
- vedle cizinců mají sedět hosté ovládající jejich jazyk
- u svatební tabule sedí nevěsta po pravé ruce ženicha, vedle nevěsty otec ženicha, vedle ženicha matka nevěsty, dále pak další rodiče a svědci

13.6. PŘÍPRAVA SLAVNOSTNÍ TABULE

- kontrola stavu místnosti
- sestavení tvaru tabule, srovnání a upevnění stolů
- příprava veškerého inventáře
- prostřeni ubrusů
- založení květinové výzdoby a dekorace u širokých tabulí
- založení „slepých“ talířů, rozet, dezertních talířů a ubrousků
- založení příborů a skla
- založení pečivových talířků, meníček, jmenovek a dochucovacích prostředků, popř. i pečiva
- uspořádání židlí (kolmo, popř. šikmo ke stolu, nikdy však opěradlem až ke stolu)
- příprava pomocných stolků a stolů
- podle situace příprava dalších prostorů na podávání aperitivů, kávy a digestivů
- konečná kontrola a osobní příprava

13.7. RAUTY A CHARAKTERISTIKA RAUTU

- pro všechny hosty nemusí být místo k sezení
- stačí pouze seznam hostů, nemusí být zasedací pořádek
- nepřipravuje se jednotné menu, ale seznam pokrmů a nápojů
- nabízené pokrmy a nápoje se připravují na nabídkové (bufetové) stoly
- hosté si pokrmy sami překládají, obsluha pouze pomáhá
- některé pokrmy se mohou nabízet atraktivní formou, např. krájením z celého kusu

- snižuje se potřeba kvalifikovaného personálu i druhů a množství inventáře
- sortiment je nutné volit nejen podle doby a příležitosti konání, ale také podle způsobu konzumace (vzhledem k pohoštění v stoje musí převládat sortiment, který není nutné krájet příborem)
- raut je vhodné pořádat pro společnost více jak 30 osob

13.8. ZÁKLADNÍ PRAVIDLA PRO ORGANIZACI RAUTU

- nabídka aperitivu a chufovek při příchodu hostů (podle přání hostitele)
- uvítání hostů a zahájení krátkým projevem
- nabídka připravených pokrmů
- průběžná nabídka nápojů
- slavnostní přípitky popř. program
- nabídka desertů kávy a digestivu
- rozloučení zpravidla bez oficiálního zakončení

13.9. PŘÍPRAVNÉ PRÁCE PŘI RAUTU

- kontrola místnosti a příprava inventáře
- příprava nabídkových stolů
- příprava pomocných stolků a míst k sezení
- založení pokrmů a nápojů na nabídkové stoly, příprava na provoz
- osobní příprava

13.10. OBSLUHA PŘI RAUTU

Organizace práce je poměrně jednoduchá. Číšníci jsou rozděleni do 3 skupin, z nichž jedna má na starost nabídkové stoly, druhá servis nápojů a třetí úklid použitého inventáře. Debaras na plato s nabízenými nápoji není vhodný. Přípravné a zakončovací práce jsou předem určeny, podobně jako u banketu. Povinnosti vedoucího rautu jsou relativně totožné s povinnostmi vedoucího banketu.

SOMMELIÉRSTVÍ

Zpracoval: David Zvára, pro společnost EDEN GROUP, a.s.

1. HISTORIE VÍNA

Réva dneška je příběhem tisíců let starých tradic. Je známo, že réva vinná rostla již před 150 mil. lety (druhoohory), a proto patří mezi nejstarší kulturní rostliny. Již člověk mladší doby kamenné sbíral plody plané révy a zajisté poznal i opojné účinky zkvašené šťávy z bobulí. Můžeme tedy říci, že vinná réva doprovází člověka od počátku jeho existence. Podrobnějšími studii se lidé zabývali v okolí Kaspického moře před 10.000 léty př. n. l. a vzniklo tak vinařství, poskytující vědecký základ tohoto oblíbeného celosvětového zájmu. Samotný termín „vino“ pochází z gruzinského „gvino“ a jako nápoj je spojeno se vznikem civilizace. Pro svou jedinečnou chuť byla kultivována planá réva v oblastech Iránu a Izraele. Dále se réva rozšířila do Egypta, Sýrie, Babylonie, potom do Číny, Palestiny a Řecka. Egyptští faraónové věřili, že víno je darem OSIRISE - boha kvetoucí vinice. Réva byla pěstována na březích Nilu. Rozkvět byl zaznamenán 2700 př. n. l., když faraón Tutanchámon pozvedl úroveň výroby a podávání vína. O vospělosti vinařství a vinohradnictví v Egyptě se zachovalo mnoho dokladů. Našly se amfory- džbány z pálené hlíny, na kterých je uvedený ročník vína, jeho kvalita, původ a dokonce i vedoucí vinice. Ve starém Řecku, na Krétě a v Thrákii se dá hovořit již o vospělém vinařství. Víno se stalo součástí kultury a považovalo se za jednu ze základních životních potřeb. Za zakladatele je považován bůh vína Dionýsos. Dědicové řecké kultury, Římané, převzali jejich révu i vína. Bylo zvykem pít víno zředěné s vodou, také do něj přidávali koření. Z tohoto období je zachována literatura o vinařství, ve které jsou uvedeny způsoby pěstování a postupy při výrobě vín. V průběhu dobývání jednotlivých území Římany se réva rozšířila do Francie, Španělska, Německa a v letech 276 až 282, za vlády císaře Probusa, i na naše území.

• HISTORIE VÍNA V ČECHÁCH A NA MORAVĚ

Podle pověstí daroval moravský kníže Svatopluk sud výborného vína českému knížeti Bořivoji roku 892. Ludmila použila poprvé víno v Čechách k náboženským účelům ještě v době, kdy byla pohankou. Není tedy divu, že přála rozvoji vinařství i v době, kdy přijala křesťanství a dala založit jednu z prvních vinic, nedaleko svého rodiště Pšova, v Nedomicích u Mělníka. Na této vinici se prý zaučoval tajem výroby vína i její vnuk, sv. Václav. Z toho vznikla i svatováclavská vinařská tradice v Čechách.

V 11. století se dají vinice na Litoměřicku doložit z darovacích listin a později i na dalších místech. Ve druhé polovině 13. století se snaží vrchnosti v Čechách o zúrodnění neplodné nebo málo plodící půdy. Většina severočeských měst měla mnoho pozemků svažitých, které byly spolu s přírodními klimatickými poměry vhodné pro pěstování révy. Obchod vínem byl v tehdejší době přínosnější nežli obchod obilím, a tak získávalo vinařství na všeobecné oblibě u měšťanů.

V této situaci se výborně orientoval císař Karel IV., který nejen podpořil snahy měšťanů, ale prozřetelně je spojil s potřebami zchudlého královského důchodu, což se obrazilo v jeho nařízeních o zakládání vinic ze dne 16. února 1358 pro Prahu a 12. května 1358 pro království české. Nařízení císaře Karla IV. Pak potvrzovali všichni čeští panovníci až do Marie Terezie.

Současně s městským vinařstvím se pozvolna rozvíjelo v Čechách i vinařství venkovské. Po válce třicetileté se přesouvá v Čechách těžiště vinařství na venkov, neboť měšťané ztrácejí o zemědělství zájem a věnují se více řemeslu a obchodu. Úpadek českého vinařství v okolí měst zavinil hlavně nezáměr městského obyvatelstva na této zemědělské činnosti v období rakousko-uherské monarchie, kdy zmizela ochrana českého vinařství a levná jižní vína se dala do Čech snadněji dopravovat. V 18. a 19. století se postupně obrací i venkovské obyvatelstvo k výnosnějším technickým plodinám a pracné vinařství je zanedbáváno. Znalost pěstování révy postupně upadá a vinice nedbale a neodborně obdělávané nevynášejí a pustnou.

Začátky vinařství na Moravě spadají do období velkého rozmachu pěstování révy v Pannónii za císaře Proba (276-382). Římské legie byly rozloženy na jižním Slovensku i na jižní Moravě. Ve druhé polovině 16. stol. se dostávají na Moravu Novokřtenci. Jejich působení se odráží především ve vinařství. Mnoho jich pracovalo ve vinicích, mnozí se nechávali zjednat jako vinaři, pracovali při zakládání vinic, hloubení sklepů a zaváděli i nové způsoby pěstování révy i výroby vína.

Moravská vína byla známa nejen doma, ale i v zahraničí. V roce 1539 žádají rakouští vinaři Ferdinanda I. o zákaz dovozu moravských vín do Rakouska a tuto žádost později znova opakují. Proto musel r. 1575 moravský zemský sněm pohrozit zákazem dovozu rakouských vín na Moravu a zákazem jejich transportu přes Moravu. Největší rozmach moravského vinařství možno zaznamenat počátkem 17. století.

Teprve koncem 17. století začíná obnova venkovských vinic. Jen ve velkých vinařských střediscích se opět obnovily vinice ve větší míře. V roce 1783 přestaly působit horenské soudy a rok na to byl vydán nový viniční řád pro celou Moravu. Po napoleonských válkách stoupá cena obilí a víno zůstává levné. Narůstající populace dává přednost pivu a levné kořalce z bramborového líhu. Byla zrušena celní hranice mezi Uherskem a Rakouskem a dochází k velké konkurenci vyvolané levnými uherskými víny. Když se pak v druhé polovině 19. století upouští od trojhonného hospodaření na polích, zajímají se zemědělci o výnosné technické plodiny (cukrovka) a vinice rychle mizejí.

V roce 1890 se zakládají vinice štěpované na odolné americké podnože.

2. KATEGORIE VÍN

KATEGORIE VÍN DLE BARVY

bílé víno	růžové víno	červené víno
<ul style="list-style-type: none"> vyrobeno z bílých, růžových nebo červených hroznů révy vinné 	<ul style="list-style-type: none"> vyrobeno z modrých hroznů bez nakvácení u stolních vín šumivých a perlivých vín i směsi bílého a červeného vína 	<ul style="list-style-type: none"> vyrobené z modrých hroznů nakvácením nebo jejich tepelným zpracováním

• KATEGORIE VÍN DLE OBSAHU CUKRU

U vín	zbytkového cukru / litr
suché	nejvýše 4 g
polosuché	4,1 - 12 g
polosladké	12,1 - 45 g
sladké	minimální obsah 45 g
U sektů	cukru / litr
„brut nature“ (přírodně tvrdé)	méně než 3 g (cukr nebyl dodán)
„extra brut“ (zvláště tvrdé)	0 - 6 g
„brut“ (tvrdé)	obsah nižší než 15 g
„extra dry“ (zvláště suché)	12 - 20 g
„sec“ (suché)	17 - 35 g
„demi-sec“ (polosuché)	od 33 - 50 g
„doux“ (sladké)	více než 50 g

• KATEGORIE VÍN DLE TŘÍDY A DRUHU

- Aromatizované víno
- Jakostní víno
- Likérové víno
- Perlivé víno
- Stolní víno
- Šumivé víno
- Víno s přívlastkem

• AROMATIZOVANÉ VÍNO

Vyrábí se z vína nebo hroznového moštu (a jejich směsí), s přidavkem vody, nejvýše 15 %. Aromatizují se pomocí přírodních aromatických látek nebo povolených aromatických extraktů, aromatických bylin nebo koření. Je možné také použít povolené přídatné ochucující látky. K doslazení se používá sacharóza, hroznový mošt nebo zahuštěný hroznový mošt. K doalkoholizování se používá přírodní lih tak, aby skutečný obsah alkoholu v konečném výrobku dosahoval nejméně 14,5 % a nejvýše 22 % objemových.

• JAKOSTNÍ VÍNO

Vyrábí se z hroznů moštových odrůd sklizených ve vinařských oblastech ČR, které dosáhly nejméně 15 stupňů cukernatosti, nebo ze rmutu (rozemleté hrozny révy) nebo moštu z těchto hroznů. Jakostní víno je vyráběno ve dvou druzích. Jakostní víno bývá mimo základní údaje označeno názvem vinařské oblasti, ve které byly sklizeny hrozny pro jeho výrobu a názvem odrůdy, ze které bylo vyrobeno.

• LIKÉROVÉ VÍNO

Musí vykazovat nejméně 15 % objemových a nejvýše 22 % objemových skutečného obsahu alkoholu a nejméně 17,5 % objemových celkového obsahu alkoholu.

• PERLIVÉ VÍNO

Vyrábí se z tuzemských vín stolních nebo jakostních sycením oxidem uhličitým, musí vykazovat nejméně 9 % objemových celkového obsahu alkoholu a nejméně 7 % objemových skutečného obsahu alkoholu; přetlak v lahvi při teplotě 20 °C musí být v rozsahu 0,1 až 0,25 MPa. Vína takto upravená jsou svěží a dobře pitelná. Ve srovnání s viny šumivými je perlivost těchto vín menší.

• STOLNÍ VÍNO

Stolní víno se vyrábí z hroznů sklizených na území České republiky, které dosáhly nejméně 11 stupňů cukernatosti (hrozny s cukernatostí 10 stupňů mohou být zpracovány na základě zvláštního povolení Ministerstva), nebo rmutu, moštu či vína získaných z hroznů odrůd moštových a odrůd registrovaných jako stolní - i z dovozu. Ke zpracování mohou být použity také hrozny neregistrovaných odrůd, vysazených před 1.9.1995. Stolní víno nesmí být označováno názvem odrůdy ani názvem vinařské oblasti.

• ŠUMIVÉ VÍNO

Jedná se o druh vína, ve kterém je rozpuštěn oxid uhličitý. Oxid uhličitý vzniká při kvašení, kdy se cukr mění na alkohol a oxid uhličitý. Při výrobě ostatních vín oxid uhličitý volně uniká. Při výrobě šumivých vín je tomuto zabráněno tím, že víno při druhotném kvašení kvasí v uzavřené lahvi. Druhým způsobem je výroba šumivých vín v uzavřeném tanku.

• VÍNO S PŘÍVLASTKEM

Vyrábí se z hroznů, rmutu nebo moštu jedné moštové odrůdy révy vinné, stanovené pro vinařskou oblast prováděcím právním předpisem, sklizených ve viničních tratích. Víno s přívlastkem musí obsahovat nejméně 85 % vína vyrobeného z odrůdy uvedené na obalu. Víno s přívlastkem bývá navíc označováno názvem přívlastku. Názvem vinařské oblasti a vinařské obce a rokem sklizně hroznů.

3. TECHNOLOGIE VÝROBY VÍNA

3.1. TECHNOLOGIE VÝROBY BÍLÉHO VÍNA

• Surovina

- Zdravé hrozny tvoří základní předpoklad pro výrobu kvalitních jakostních vín. Nezralé hrozny se zelenými třápinami dávají vínu příchuť po třápinách a chlorofylu. Zpracované hrozny napadené hnilobou je nutno ihned zasiřít, aby se předešlo škodlivému působení oxidačních enzymů a následným vadám vína. Hrozny jsou zpracovávány odděleně, dle jednotlivých odrůd a měly by být zpracovány co nejdříve. Metody výroby jsou u bílých a červených vín odlišné.

• Odzrňování hroznů

- Hrozny se zpracují na hroznovou drť. Drcením by neměly být poškozeny třápiny a pecičky bobulí, jež by mohly poškodit kvalitu vína (drsnou chuť). Odzrňením jsou pevné části hroznu - třápiny a dřevité části, odděleny od bobulí.

• Lisování

- Rozdrcené a odzrňené hrozny ihned lisujeme. Můžeme lisovat i celé, neodzrňené hrozny. Lisováním oddělujeme mošt od pevných částí. Nejdříve odtéká mošt, který se nazývá samotok, poté je tlakem lisován hlavní podíl, na závěr je odlisován zbytek moštu, nazývaný dotažek. Pevné části po vylisování nazýváme matoliny.

• Úprava moštu před kvašením

- Nejčastěji se používá odkalování sířením a přiměřené provzdušnění. Odkalení se využívá u moštu z nahnílych a zablácených hroznů, odstraněním sedimentovaných nečistot. Sířením zabráňujeme působení škodlivých mikroorganismů.

• Alkoholové kvašení moštů - fermentace

- Je biochemický proces, při kterém jsou cukry hroznů (glukosa a fruktosa) přeměňovány na alkohol, za přítomnosti kvasinek.

• Přislazování moštu

- Vinařský zákon povoluje přislazování stolního a jakostního odrůdového vína řepným cukrem. Tato vína však nelze nazývat víny přírodními. Vína, označována jako přívlastková, nesmějí být doslazována. Ke zvýšení cukernatosti o 1 stupeň ČNM, musí být přidáno 1,1 kg cukru na 100 litrů moštu.

• Burčák

- V této fázi je v moštu prokvašena asi polovina cukru. (Výroba a distribuce dle novely zákona 115/95 Sb.).

• Dokvašení a stáčení mladého vína

- V případě vysokého obsahu kyselin, zejména kyseliny jablečné - která způsobuje drsnou chuť, jsou použity bakterie mléčného kvašení. Nastupuje biologické odbourávání kyseliny jablečné na jemnou kyselinu mléčnou a oxid uhličitý. Tento biochemický proces ovlivňujeme teplotou a přidávkou SO₂. Po usazení sedimentů se víno stáčí do jiné nádoby.

• Scelování vín

- Ke zlepšení jakosti konečného výrobku se provádí scelování, tj. mísení vín. Používá se zejména u výroby známkových vín, které tak získávají stabilní kvalitu a charakter. V zahraničí se většinou míchají už hrozny z vinice a tím se získává stabilní charakter vín z jednotlivých ročníků.

• Číření

- Po proběhnuté fermentaci nastává samovolným usazováním částic (kvasinky, barviva, ...), tzv. samočíření. Touto přirozenou sedimentací velmi malých částic vzniká vrstva kalu a sraženiny. U vína, které obsahuje rozptýlené kalící částice, mohou tyto negativně ovlivnit vůni a chuť vína.

• Filtrace

- Vyčiřené sedimenty jsou odstraňovány filtrací. Filtrační hmoty zachytí mikroorganismy a zbytky nečistot ve formě jemných kalů.

• Stabilizace vína

- Jedná se o fázi úpravy vína před lahvováním, předcházíme tak likvidaci nežádoucích mikroorganismů, které by mohly negativně ovlivnit víno po lahvování. Stabilitu vína dnes ovlivňujeme chladem, teplem a živáním oxidu siřičitého.

• Stáčení vína (druhé)

- Vína se stáčí v určitém stupni vývoje. Víno ke stáčení má být zdravé, vyzrálé, čiré, svěží a stabilní. Vína, která vyzrála v lahvích, nazýváme vína lahvová. Vína ze sklizně starší dvou let nazýváme jako vína ročníková. Termín „archivní víno“ se dnes již neuvádí.

• Zrání vína

- V této fázi se dotváří chuť a aroma vína. Zráním dotváří víno svůj odrůdový charakter, rozhodující roli hrají oxidační a redukční procesy.

3.2. TECHNOLOGIE VÝROBY ČERVENÉHO VÍNA

U červeného vína je oproti vínu bílému požadováno vyšší množství barviva a tříslovin. Abychom u červeného vína dosáhli požadovaných vlastností, zejména příjemné trpkosti, liší se technologie výroby.

- **Drcení hroznů**
 - Hrozny modrých odrůd se rozdrtí (pomelou) a odzrní - zbaví se třapin. Mělo by se tak učinit ihned po sklizni. Ponecháním by víno získalo více tříslovin a v chuti bylo drsnější. Poškozené hrozny by se měly zpracovávat zvlášť.
- **Kvašení**
 - Rozdrcené a odzrněné hrozny se docukří a ponechají se v kádi kvasnému procesu. Při kvašení probíhá tzv. macerace, kdy se ze slupek hroznů louhují barviva a třísloviny. Při kvašení v kádi vzniká na povrchu rmutový klobouk - slupky bobulí a zbytek třapin je nadnášen tvořícím se oxidem uhličitým. Vzniklý rmutový klobouk je potřeba ponořovat, běžně pomocí tyče, aby byly slupky neustále v kontaktu s moštem.
- **Lisování**
 - Po úplném prokvašení oddělíme slupky od moštu, získáme samotok, vylisováním matolin získáme víno bohatší na třísloviny a barvu.
- **Jablečno-mléčné kvašení**
 - Při tomto dalším biochemickém procesu dochází k přeměně kyseliny jablečné na kyselinu mléčnou a oxid uhličitý. Kyselina jablečná způsobuje vyšší kyselost a spolu s tříslovinami dodává vínu tvrdost, jejím odbouráním je víno zjemněno.

Další technologické postupy jsou shodné jako u bílých vín.

3.3. TECHNOLOGIE VÝROBY RŮŽOVÉHO VÍNA

Pro výrobu růžových vín se používá směs bílého a červeného vína až v krajním případě. Téměř všechna kvalitní růžová vína se vyrábějí pomocí tří základních metod:

- Lisováním
- Omezenou macerací
- Výtokem barvy

Lisují se modré hrozny, které se nejdříve pomelou. Do moštu se takto vylouhuje potřebné množství barviva. Mošt má světlou barvu a dále se zpracovává jako u bílých odrůd. Víno se může také označit jako šedé.

Metodou omezené macerace se vyrábí růžové víno nejčastěji. Jedná se o stejný způsob, jako u výroby červených vín: kontakt slupek s moštem je zkrácen na dobu potřebnou k získání požadované růžové barvy.

Poslední metoda spočívá v lisování hroznů pod vlastní vahou - tzv. samotoku. Víno je velmi světlé, s mimořádně svěží chutí a vůní.

3.4. TECHNOLOGIE VÝROBY ŠUMIVÝCH VÍN

Druhotným i primárním kvašením v uzavřených nádobách vzniká alkohol a oxid uhličitý, který vytváří tlak.

- **Sekt je vyráběn**
 - Kvašením v láhvi (klasická metoda). Víno pocházející z oblasti Champagne je chráněno známkou a proto se jinde toto označení nemůže používat.
 - Kvašením v tanku (zjednodušená výroba sektů). Jedná se o větší výrobu za levnější cenu.
- **Víno**
 - Vhodná jsou suchá kyselejší vína s nižším extraktem. Hrozny jsou ihned lisovány, aby se předešlo vzniku oxidativních látek a tříslovin.
- **Mísení vína**
 - Pro vznik jedinečného charakteru a kvality vína dochází k mísení základních vín.
- **Druhotné alkoholové kvašení**
 - Do kupáže se přidá titrážní likér. Jedná se o směs vína, řepného cukru a selektovaných kvasinek. Množství podávaného cukru závisí na stupni nasycení a CO₂ a zbytkového cukru v základním víně.
- **Vyzrávání vína**
 - Šumivé víno se ještě před odstraněním sedimentu nechává vyzrávat. Celková doba výroby při kvašení v lahvích musí být nejméně 9 měsíců. Čím déle vyzrává, tím lépe. Mrtvé kvasinky se postupně rozkládají, obohacují šumivé víno o zvláštní chuť a vůni.

- **Remuáž (střásání láhvi)**
 - Po ukončení druhotného kvašení (2 týdny - 3 měsíce), se láhve ukládají do svislé polohy, uložený sediment (kvasinky) je pomocí otáčení a setřásání přesunován do hrdla láhve. Tento proces trvá asi 8 týdnů.
- **Degoržáž (odklaování)**
 - je odstranění sedimentu nahromaděného v lůžku korunkového uzávěru. Hrdlo láhve se ochladí 2 0C, dojde k přilnutí sedimentu a snížení tlaku. Korunkový uzávěr se odstraní a vnitřním přetlakem je sediment vystřelen ven.
- **TECHNOLOGIE VÝROBY PERLIVÝCH VÍN**
 - Vyrábí se umělým dosycením vína oxidem uhličitým. Surovinou může být stolní nebo jakostní vyškolené víno. Dozážní (expediční) likér se do vína dodává před sycením. Na rozdíl od šumivého vína je perlení hrubější a kratší.

4. ODRŮDY VINNÉ RÉVY

4.1. BÍLÉ ODRŮDY

BÍLÉ odrůdy

- | | | |
|-------------------|-------------------|---------------------------|
| ■ Aurelius | ■ Neuburské | ■ Sauvignon |
| ■ Chardonnay | ■ Pálava | ■ Sylvánské zelené |
| ■ Irsay Oliver | ■ Rulandské bílé | ■ Tramin červený |
| ■ Müller Thurgau | ■ Rulandské šedé | ■ Veltlínské červené rané |
| ■ Muškát Moravský | ■ Ryzlink rýnský | ■ Veltlínské zelené |
| ■ Muškát Ottonel | ■ Ryzlink vlašský | |

Několik příkladů

- **CHARDONNAY**
 - Vinařské oblasti: Mikulovská
 - Zastoupení ve vinicích: 2,3 %
 - Původ: Pochází z Francie (Burgundska), u nás byla rozšiřována spolu s Rulandským bílým.
 - Charakteristika odrůdy: Je bujného růstu. Od Rulandského bílého se liší tím, že řapíkový výřez listu má lyrovitý tvar s ohraničující holou nervaturou, bez listové čepele. Později dozrává, sklizně jsou poněkud nižší nežli u Rulandského bílého, ale jakost vína je vyšší.
 - Charakteristika vína:

Barva	Vůně	Chuť
■ světle žlutá	■ ovocná, po jablkách, může být i méně výrazná až neutrální	■ v chuti připomíná lískový ořech nebo banán. Víno je kořenitější s pikantní kyselinkou, je plné a extraktivní.

- Zvláštnosti: Víno je vhodné k delšímu zrání v láhvi. V současnosti je velmi módní a znalci vyhledávané. Je také vhodné pro výrobu jakostních šumivých vín, i barique.
- Vhodnost k pokrmům:

Maso, ryby	Sýry	Ostatní
■ Mírně upravené hovězí a veřpové maso, drůbež. Vyzrálé víno k bažantovi, divočině. Vína s vyšší kyselostí taktéž k ústřicím.	■ měkké sýry s bílou plísní	■ paštiky, hustší polévky a bílé omáčky

• MÜLLER THURGAU

- Vinařské oblasti: Velkopavlovická (příhodně položené svahy), Brněnská, Žernosecká, Mostecká, Čáslavská, Strážnická, Uhersko-Hradištská, Kyjovská, Mikulovská, Znojemská
- Zastoupení ve vinicích: 15 %
- Původ: Odrůda Müller Thurgau vznikla ve výzkumném a šlechtitelském ústavu v Geisenheimu, roku 1882, kde byla získána jako domnělý kříženec mezi odrůdami Ryzlink rýnský a Sylvánské zelené. Křížení provedl prof. Dr. Müller, který pocházel ze Švýcarska - z kantonu Thurgau.
- Charakteristika odrůdy: Roste středně a má řidší olistění. Mrazuodolnost je nižší, ale po mrazových poškozeních se rychle regeneruje. List je pětilaločný, kožovitý, hluboce vykrajovaný. Hrozen je středně velký, válcovitý se žlutozelenými oválnými bobulemi. Zraje koncem září až začátkem října a nedosahuje vysoké cukernatosti, tato odrůda dává pravidelné a bohaté úrody.
- Charakteristika vína:

Barva	Vůně	Chuť
■ světle žluto-zelená	■ jemná muškátová až kopřivově broskvová	■ harmonická chuť s nižším obsahem kyselin a příjemnými aromatickými látkami, extraktivní

- Zvláštnosti: Jedná se o lehčí, ušlechtilé víno. Je vhodné do různých směsí a spolu s Ryzlinkem vlašským a Veltlínským zeleným je hlavním základem našich známkových vín
- Vhodnost k pokrmům:

Maso, ryby	Sýry	Ostatní
■ telecí pokrmy, ryby (pstruh, candát, štika), šunka	■ bílé měkké sýry	■ předkrmy, zeleninové polévky

• MUŠKÁT MORAVSKÝ

- Vinařské oblasti: Brněnská, Uhersko-Hradištská
- Zastoupení ve vinicích: 2 %
- Původ: Odrůda vznikla křížením odrůd Muškát Ottonel a Prachttraube, Ing. Krivánkem v Polešovicích.
- Charakteristika odrůdy: Odrůda je bujně rostoucí. List je středně velký, pětilaločný s ozubeným okrajem. Středně velký, křídlatý hrozen má kulaté, zelenožluté bobule. Je to raná odrůda, v chladnějších oblastech získává dostatečné množství kyselin.
- Charakteristika vína:

Barva	Vůně	Chuť
■ světle žlutá	■ výrazná muškátová, někdy po černém rybíz	■ jemně aromatické víno s nižší kyselinkou

- Zvláštnosti: Víno se používá do směsí známkových vín.
- Vhodnost k pokrmům:

Maso, ryby	Ostatní
■ jemná paštika	■ mírně sladké dezerty

• RULANDSKÉ BÍLÉ

- Vinařské oblasti: Bzenecká, Mikulovská, Žernosecká, Mostecká, Strážnická, Podlužní, Uhersko-Hradištská, Mutěnická, Kyjovská
- Zastoupení ve vinicích: 5 %
- Původ: Pochází z Francie, z Burgundska. Pravděpodobně byla dovezena císařem Karlem IV. Odrůda vznikla pupenovou mutací odrůdy Rulandské šedé.
- Charakteristika odrůdy: Je středního růstu, hustšího olistění. Mrazuodolnost je dobrá. List je velký s pilovitým okrajem. Hrozen je malý, válcovitý, většinou pevný. Zelenožluté bobule mají jemnou slupku a jsou náchylné k hnití. Hrozny dozrávají na přelomu září a října, sklizně bývají středně vysoké.
- Charakteristika vína:

Barva	Vůně	Chuť
■ zlatavě zeleno-žlutá	■ víno nemá výrazné aroma, vyznačuje se neutrální vůní, může vonět po mandlích u výrazného vína i po chlebovince	■ Víno je kulaté, plné ohnivosti, extraktivní s nasládlou chutí. U mladého vína můžeme zaznamenat vyšší kyselinku.

- Zvláštnosti: Díky schopnosti dosahovat vysokou přírodní cukernatost, je Rulandské bílé vhodné pro výrobu přívlastkových vín. Zráním vína výrazně stoupá jeho jakost. V celosvětovém měřítku jsou vína velmi ceněna. Používá se také ke scelování.

- Vhodnost k pokrmům:

Maso, ryby	Sýry	Ostatní
■ Mírně upravené hovězí a vepřové maso, pečené kuře, pečený kapr i pstruh, ale i telecí maso. Vyzrálé víno k bažantovi, divočině. Vína s vyšší kyselostí taktéž k ústřicím.	■ měkké sýry s bílou plísní	■ paštiky a hustší polévky, guláš, omáčky, klobásy

4.2. MODRÉ ODRŮDY

Modré odrůdy

- | | | |
|----------------------|------------------|-------------------|
| ■ Alibernet | ■ Frankovka | ■ Rulandské modré |
| ■ André | ■ Modrý Portugal | ■ Svatovavřínecké |
| ■ Cabernet Sauvignon | ■ Nerone | ■ Zweigeltrebe |

Několik příkladů:

• CABERNET SAUVIGNON

- Zastoupení ve vinicích: 0,1 %.
- Původ: Pochází z francouzské vinařské oblasti Bordeaux, vznikl opylením odrůdy Cabernet franc a Sauvignon.
- Charakteristika odrůdy: Je středního až bujného růstu. Mrazuodolnost je dobrá. List je středně velký, pětilaločný, hluboce vykrajovaný. Hrozen je středně velký s ouškem a malými kulatými bobulemi modré barvy. Je to odrůda vhodná i do skeletových půd. Úrodnost je střední. Vína mají bohatý obsah taninu a antokyanů, ale i kyselin. Proto je důležité vysazovat odrůdu jen do nejteplejších poloh.
- Charakteristika vína:

Barva	Vůně	Chuť
■ intenzivně červená	■ po černém rybizu	■ travnatá, drsnější, zráním nabývá plnosti a odrůdového charakteru vína

- Zvláštnosti: Je to odrůda, která si vydobyla pro vynikající jakost a dlouhou uchovatelnost červených vín nejvyšší uznání. Zráním víno získává vynikající jakost. Cabernet Sauvignon se rozšířil po celém světě a v mnohých oblastech dává nejlepší vína.

- Vhodnost k pokrmům:

Maso, ryby	Sýry	Ostatní
■ tmavé maso, zvěřina	■ tvrdé sýry	■ kaviár

• FRANKOVKA

- Vinařské oblasti: Velkopavlovická, Podlužní, Brněnská

- Zastoupení ve vinicích: 5,5 %

- Původ: Není přesně znám, pochází pravděpodobně z Rakouska.

- Charakteristika odrůdy: Odrůda je bujného růstu, má dobrou mrazuodolnost a plodnost. List je velký, okrouhlý, nepatrně tří až pětilaločný. Hrozen je velký křídlatý se středně velkými, modročernými bobulemi. Frankovce vyhovují nejteplejší polohy se záhřevnými sprašemi. Zrání hroznů bývá pozdní.

- Charakteristika vína:

Barva	Vůně	Chuť
■ tmavě rubínová	■ připomíná jádra peckovin, někdy jemně skořicová	■ Plná, příjemně drsná - víno je pikantní. Mladá vína bývají tvrdá, zvýrazněná trpkostí po tříslovinách, extraktivní s vyšší kyselinkou. Víno vyzrává do bohaté šíře.

- Zvláštnosti: Víno je vhodné do archivu, využívá se také k výrobě barrique. Říká se o něm, že je rozmarňe jako nestálá žena a že má všechny její dobré i špatné vlastnosti.

- Vhodnost k pokrmům:

Maso, ryby	Sýry	Ostatní
■ zvěřina, tmavé maso, drůběž	■ sýry se zelenou plísní, sýry s ušlechtilou plísní	■ těstoviny

• MODRÝ PORTUGAL

- Vinařské oblasti: Velkopavlovická, Mělnická, Mutěnická, Brněnská

- Zastoupení ve vinicích: 2,7 %

- Původ: Odrůda se k nám rozšířila z Rakouska.

- Charakteristika odrůdy: Je bujného růstu, poměrně suchovzdorná, ale málo mrazuodolná. Trpí více houbovými chorobami a jeho velké hrozny snadno hnijí. Úrodnost je výborná a pravidelná. Z velkých sklizní jsou však vína řídká, mají slabou barevnost a nízkou extraktivnost. List je velký tří až pětilaločný, hladký. Hrozen je velký, křídlatý s většími bobulemi, které mají tenkou slupku.

- Charakteristika vína:

Barva	Vůně	Chuť
■ rubínová	■ jemná, květinová	■ příjemná, sametová, víno je lehčí s nižším obsahem kyselin, jemně natrpklé.

- Zvláštnosti: Víno rychle vyzrává, nedá se déle uchovat, užívá se ke scelování s tvrdými a kyselými viny - které tak zjemňuje. Může dávat přívlastková vína.

- Vhodnost k pokrmům:

Maso, ryby	Sýry	Ostatní
■ drůbeží maso, biftek, bažant, kachna, husa, zajíc na divoko	■ sýrový nářez	■ těstoviny, šunka, salám

• ZWEIGELTREBE

- Vinařské oblasti: Velkopavlovická (postranní svahy), Mostecká, Podlužní
- Zastoupení ve vinicích: 3,1 %
- Původ: Je křížencem Svatovařeckého a Frankovky, pochází z Rakouska.
- Charakteristika odrůdy: Je bujného růstu, má dobrou odolnost proti mrazům a sklizně dává pravidelné a bohaté. List je velký, třílaločný, tmavě zelený. Středně velký, křídlatý hrozen je hustý s menšími, modročernými bobulemi.
- Charakteristika vína:

Barva	Vůně	Chuť
■ temně červená	■ jemná, může připomínat švestky	■ mladé víno je hrubší a drsné; po vyzrání velmi jemné, harmonické, s jemnou tříslovinou

- Zvláštnosti: Odrůda může dosahovat vysoké vyzrállosti až v kategorii „pozdní sběr“. Víno je vhodné ke scelování s ostatními červenými víny. Doporučuje se k dlouhodobějšímu zrání v láhvi.
- Vhodnost k pokrmům:

Maso, ryby	Sýry	Ostatní
■ jemně kořeněné maso, bažant, biftek	■ jemné tvrdé sýry	■ těstoviny

5. VINAŘSKÉ OBLASTI V ČR

5.1. OBLAST MORAVA

- **Velkopavlovická podoblast - 4 750 ha - 5 400 pěstitelů**
 - Pěstované odrůdy - VZ 19%, SV 11%, RV 10%, MT 10%, FR 9%
 - Nejvýznamnější vinařské obce - Velké Pavlovice, Hustopeče, Starovičky, Bořetice, Vrbice, Kobyly, Čejkovice, Brno, Rakvice, Velké Bílovice, Krumvíř, Podivín, Šakvice, Žabčice
- **Mikulovská podoblast - 4 500 ha - 2 800 pěstitelů**
 - Pěstované odrůdy - VZ 19%, SV 11%, RV 10%, MT 10%, FR 9%
 - Nejvýznamnější vinařské obce - Mikulov, Novosedly, Strachotín, Pouzdřany, Popice, Valtice, Sedlec, Pavlov, Dolní Dunajovice, Perná, Dolní a Horní Věstonice, Brod nad Dyjí, Bavyry
- **Slovácká podoblast - 4 400 ha - 5 500 pěstitelů**
 - Pěstované odrůdy - MT 14%, VZ 11%, RR 9%, RB 8%, FR 7%
 - Nejvýznamnější vinařské obce - Mutěnice, Ždánice, Archlebov, Žarošice, Polešovice, Bzenec, Boršice, Blatnice, Strážnice, Uherské Hradiště, Kyjov, Čejč, Prušánky, Šardice
- **Znojemská podoblast - 3 800 ha - 1200 pěstitelů**
 - Pěstované odrůdy - VZ 20%, MT 19%, SV 10%, RV 8%, RR 8%
 - Nejvýznamnější vinařské obce - Znojmo, Nový Šaldorf, Šatov, Chvalovice, Vrbovec, Jaroslavice, Hrušovany, Dolní Kounic, Žerotice

5.2. OBLAST ČECHY

- **Mělnická podoblast - 300 ha - 40 pěstitelů**
 - Pěstované odrůdy - MT 24%, RR 24%, MP 12%, SV 10%
 - Nejvýznamnější vinařské obce - Mělník, Roudnice, Praha, Čáslav, Karlštejn, Kralupy n. Vltavou, Kutná Hora, Loděnice, Slaný, Vinařice, Svatý Mikuláš
- **Litoměřická podoblast - 250 ha - 60 pěstitelů**
 - Pěstované odrůdy - MT 30%, SV 15%, 12%
 - Nejvýznamnější vinařské obce - Litoměřice, Most, Blšany, Kadaň, Lovosice, Velké Žernoseky, Ústí nad Labem, Vrbice

6. VINAŘSKÉ OBLASTI VE SVĚTĚ

Evropa

- | | | | |
|-------------------|-------------|---------------|------------------|
| ■ Bulharsko | ■ Slovinsko | ■ Lucembursko | ■ Řecko |
| ■ Česká republika | ■ Belgie | ■ Německo | ■ Španělsko |
| ■ Rumunsko | ■ Francie | ■ Portugalsko | ■ Velká Británie |
| ■ Slovensko | ■ Itálie | ■ Rakousko | |

Afrika

- Severní Afrika

Jižní Afrika

- Jihoafrická republika
- Zimbabwe

Amerika - Severní Amerika

- Idaho (USA), Kalifornie (USA), Kanada, Mexiko, Oregon (USA), Texas (USA), Virginia (USA), Washington (USA)

- Jižní Amerika

- Argentina, Brazílie, Chile, Uruguay

Austrálie

- Jižní Austrálie, Nový jižní Wales, Victoria, Západní Austrálie

Nový Zéland

- Nový Zéland

• MALÝ PRŮVODCE VÍN VE SVĚTĚ

Charakter vína je dán mnoha aspekty, jak samotnou odrůdou, klimatickými a půdními podmínkami, tak výrobní technologií daného výrobce, regionu či země.

Ve světě jsou uznávána vína z regionů, jež disponují optimálními podmínkami pro pěstování révy vinné, ve vinicích od těch nejmenších ploch až po obrovské, několika kilometrové. Vinařský region je Francouzi charakterizován jako oblast, která dává díky svým pěstebním podmínkám a výrobní technologii typická, jinde nenapodobitelná vína.

Základem degustace vína je poznání jak se půda, klimatické podmínky, vlastnosti odrůdy a výrobní technologie projeví ve finálním produktu. V odrůdovém víně jednoho regionu můžete poznat shodné vlastnosti jiného odrůdového vína toho samého regionu. Vaším požadavkům pak může vyhovovat celá řada odrůdových vín jedné vinařské oblasti. Naopak víno vyrobené ze stejné odrůdy se vyznačuje v jiné oblasti odlišným charakterem.

Pěstované odrůdy révy vinné, způsob zpracování hroznů a v neposlední řadě kategorizace vín je u vinařských zemí odlišná.

Portugalsko

Odrůdy	
Pro výrobu bílých vín	Pro výrobu červených vín
Arinto	Bastardo
Boal cachudo	Malvasia
Cercia	Periquita
Malvasia fina	Tinta barroca
Samarrinho	Tinta roriz
Verdelho	Tinto mourisco
Touriga francesa	Touriga nacional

• Technologie výroby portského vína

Posbírané hrozny se vylisují, tradice šlapání hroznů v minulosti u některých výrobců přetrvává dodnes. Od běžné technologie výroby vína se liší tím, že v průběhu vinifikace, která probíhá většinou v nerezových tancích, se při 6-8 % obj. alkoholu ke kvasicímu moštu přidá vinný destilát (10 litrů na 45 lt moštu, jedná se o čistý alkoholický vinný destilát, který má 77% alkoholu). Mladé portské víno se přečerpá do dřevěných sudů a několik měsíců odpočívá. Ke zrání se sudy přepravují do obrovských sklepů Vila Nova de Gaia. Víno zraje v sudech o objemu 550 l, přičemž se vyvíjí barva od fialové červené po hnědožlutou a mladé víno získává svůj specifický charakter a aroma. Brandy přidaná ve správném množství zaručí rovnováhu mezi hroznovou chutí, alkoholem a sladkostí portského.

Madeira

Odrůdy
Sercial, Velderho, Boal a Malvasia

• Technologie výroby vína Madeira

Stejně jako portské je i Madeira dolihované víno. Obsah alkoholu se pohybuje mezi 18 - 20 %. Zrání vína probíhá v pecích - estufas, které ohřívají víno, jako africké slunce (asi 45 oC). Víno tak oxiduje, získává typickou portskou vůni a chuť. Proces ohřívání se nazývá madeirizace. U lepších vín pokračuje v nadzemních, sluncem oteplovaných sklepech - canteiros. Před ohříváním se dolihují sušší vína, sladší později. Obecně je Madeira, až na výjimky, směsí z různých ročníků.

Španělsko

Odrůdy	
Pro výrobu bílých vín	Pro výrobu červených vín
Malvasia	Graciano
Viura	Granacha
Mazuelo	Tempranillo

Jižní Španělsko - výroba Sherry (Jerez de la Frontera)

Odrůdy
Palomino, Pedro Ximénez a Moscatel fino. (Jsou dvě formy Palomina - P. de Jerez a P. fino.)

• Technologie výroby Sherry

- Aby se zvýšil obsah cukru ve sladkých hroznech, pokládají se přes den na podložky z trávy. Hrozny se vystavují slunečnímu svitu asi dva dny. Před lisováním se odstraní třapiny a přidá se malé množství sádry, tím se uvolní krystalky vnanů a zvýší se tak hladina kyseliny vinné. Lisování všeobecně probíhá na pneumatických lisech. Víno kvasí v malých dubových sudech naplněných z 90%, po 12-ti hodinách začne fermentace a pokračuje až 50 hodin (při teplotě 25 - 30 °C), na alkohol se promění asi 99 % cukru. Po dalších 40 - 50 dnech se proces ukončí. Všechna vína prokvašují až na suchá. Na biochemických podmínkách závisí vytvoření požadované šedobílé, tenké povrchové vrstvy „floru“ tvořeným kvasinkami *Saccharomyces beticus*. Flor ovlivňuje Sherry tím, že absorbuje zbytkové stopy cukru, snižuje hladinu glycerinu a těkavých kyselin a zvyšuje množství esterů a aldehydů.
- Mladé víno se řadí do tříd, označuje se čárkami, které pak určují procento dolihování.
- Už při prvním třídění sudů jsou vína ohodnocena jako lehká a dobrá dolihovaná na minimálně 15,5 % obj. alkoholu. Vína nižší kvality jsou dolihována na 18 % alkoholu - na dolihování se používá směs poloviny čistého alkoholu a polovina moštu z hroznů. Kvasinky odumřou a na vině se flor ne vytvoří. Po dvou týdnech se sudy podrobují druhému, přesnějšimu třídění. Po dobu dalších až 36 měsíců se víno ponechá vlastnímu vývoji, po pravidelném třídění se určí jeho konečný styl.
- Víno se sceluje ve směšovací systém „solera“ - sudy jsou na sobě ve třech řadách. Sudy s vínem různého stupně zralosti jsou rozděleny do dílů stejného objemu. Jedna čtvrtina nebo třetina vína ze sudu se nalahuje a sud se doplní vínem ze sudu nad ním. Poslední nejstarší sud (na zemi) se tedy doplňuje mladšími - na scelování se používá jedna třetina solery.

Montilla - Moriles

Odrůdy

Nejdůležitější odrůdou je Pedro Ximénez, následuje odrůda Moscatel a i Airén.

7. VINAŘSKÝ SLOVNÍK

- **Alkoholizované víno** - je víno s přídavkem čistého lihu nebo vinného destilátu
- **Buketní víno** - je víno bohaté na aromatické látky
- **Burčák** - bouřlivě kvasící hroznový mošt se zbytkem nezalkvašeného cukru
- **Dezertní víno** - dolihované a přicukřené víno
- **Drsné víno** - víno s vysokým obsahem látek způsobující drsnou chuť, jako chlorofyl ze stopek hroznů, nebo zpracovaných hroznů nezralých
- **Druhák** - vzniká macerací matolin ve vodě s přídavkem řepného cukru
- **Fádní víno** - víno s nižším obsahem kyselin, pozbývá charakteristickou odrůdovou chuť a vůni
- **Impregnované víno** - víno uměle dosycené oxidem uhličitým, tzv. víno perlivé
- **Jemné víno** - víno s jemnou vůní a jemnou vyváženou chutí
- **Kabinetní víno** - víno vyrobené z hroznů, které dosáhly vyšší přírodní cukernatosti - 19 až 21 stupňů přírodní cukernatosti
- **Kořeněné víno** - je v podstatě dezertní víno s přídavkem macerátu aromatických rostlin, jako například pelyňku, máty pepřné, koriandru, skořice a dalších
- **Krátké víno** - víno zanechávající krátkodobý čichový a chuťový vjem
- **Kvasničná příchůť** - vyskytuje se u vína, které dlouho leží na kvasnicích, které se ve vině rozkládají
- **Lahvové víno** - stabilizované, neadjustované víno
- **Lehké víno** - víno s nižším obsahem alkoholu a extraktu
- **Likérové víno** - je sladké přírodní víno s vysokým obsahem alkoholu s případným přídavkem macerátu z hrozeinek, fíků a podobně. Jedná se o Malagu, Marsalu, Portské víno, Madeiru a jiné
- **Matoliny** - jsou to nevyužité části hroznu (třapiny, stopky a slupky), které zůstanou po vylisování
- **Mdlé víno** - víno fádní chutě a vůně
- **Mladé víno** - je vykvašený hroznový mošt
- **Mošt** - hroznová šťáva, lisováním oddělena od slupky a dužniny
- **Moštové hrozny** - hrozny odrůd povolených ke zpracování na mošty a víno

- **Odrůdové víno** - je vyrobeno z hroznů moštových odrůd
- **Ohnivě víno** - víno s vysokým obsahem alkoholu, alkohol však nepotlačuje ostatní složky vína
- **Panenské víno** - vyrobeno z první sklizně hroznů nově vysázeného vinohradu
- **Perlivé víno** - víno uměle dosycené oxidem uhličitým
- **Plné víno** - víno se zbytkovým cukrem a vysokým obsahem extraktu víno, u kterého bylo delší dobu používáno vyšších dávek SO₂
- **Přírodní víno** - víno, vyrobené z hroznů révy vinné, bez použití řepného cukru
- **Rmut** - jsou odzrněné a vylisované hrozny révy vinné
- **Samotok** - vykvašený mošt získaný samospádem, nebylo použito tlaku, jako při lisování
- **Scelování vín** - mísení dvou nebo více odrůdových vín, za účelem zlepšení kvality a stabilních charakterových vlastností
- **Směs vína** - vzniká mísením (scelováním) dvou a více vín různých odrůd
- **Stálé víno** - víno, které ani po delší době nemění svůj charakter
- **Stolní víno** - víno běžné jakosti, určené pro rychlou spotřebu
- **Suché víno** - víno s minimálním množstvím zbytkového cukru - max. 4g/ litr
- **Sudové víno** - neškolené víno, uchováváno v sudech
- **Školení vína** - technologické operace vedoucí k požadované jakosti a stabilitě vína
- **Špičková vinovina** - výborných ročníků a vyšších jakostních skupin
- **Šumivé víno** - přírodní víno, které bylo podrobena sekundárnímu kvašení v láhvi
- **Tělnaté víno** - víno s vysokým obsahem extraktu
- **Těžké víno** - víno silně alkoholické s vysokým obsahem extraktu a zbytkovým cukrem.
- **Travnaté víno** - víno s příchutí po trávě - vzniká vylouhováním chlorofylu a tříslovin ze stopek, třepin a nezralých hroznů
- **Typové víno** - je vyrobeno z několika odrůd révy vinné, které jsou pěstovány v témže regionu, obce nebo trati
- **Vinné kvasnice** - vinné kvasinky, které po odumření klesají na dno kvasné nádoby
- **Vinný destilát** - vzniká destilací vína nebo vinných kvasnic
- **Vrtkavé víno** - víno s nestálými buketními a chuťovými složkami
- **Vyškolené víno** - víno, u kterého byla dosažena požadovaná jakost a stabilita, je připraveno k lahování
- **Vznešené víno** - víno z hroznů vyšší jakosti jako například Rulandské šedé, Chardonnay, Sauvignon a Tramín.
- **Známkové víno** - pro dosažení stále kvality a charakteru vína se vyrábí scelením dvou či více odrůdových vín.
- **Zoxidované víno** - víno, které bylo vystaveno vzduchu a bylo nesprávně ošetřováno SO₂, víno získává vyšší barevnou intenzitu

8. VÍNO A ...

8.1. DEGUSTACE

8.1.1. JAK PÍT VÍNO

Jako první chutnáme víno bílé, dále víno červené a na závěr vermuty. Suchá vína se podávají před víny sladkými, lehčí vína před silnějšími a mladší ročníky před staršími. Víno naléváme do jedné třetiny skleničky, zvolna po stěně sklenky.

- **Pro neutralizaci chuti zakusujeme chléb, nebo kousek neutrálního sýra. Smyslové vnímání:**

- **ZRAK** - nám zprostředkuje první kontakt s vínem. Zrakem posuzujeme čistotu, čirost, jiskru a barvu vína, u sektu ještě perlení. Nemalý důraz je tedy kladen na čistotu skleniček. Ty by měly být tenkostěnné, bezbarvé, nebroušené a suché. Přednost dáváme skleničkám na stopce. Sklenku pozvedneme na úroveň očí, mírně nakloníme a vínem zatočíme = vzhled. Víno by mělo mít čirý vzhled s jiskrou, povoleny jsou ojedinělé jasné krystalky vinného kamene.

- **ČICH** - po vizuálním hodnocení ke sklenice vína přivoníme. Jemným mícháním vína ve skleničce docílíme uvolňování vonných látek, které patří také k velkému smyslovému zážitku. Tvarem a velikostí sklenice můžeme docílit různé varianty čichových vjemů, zjišťujeme jejich intenzitu = vůně. Víno by mělo mít výraznou typickou vůni pro danou odrůdu, bez chorob a vad. Tolerovány jsou menší odchylky ve výraznosti a typičnosti. U přívlastkových vín by měla vůně být navíc výrazná a typická s ohledem na stupeň vyzrálosti, užitou technologii a také vinařskou oblast.

- **CHUŤ** - víno ochutnávejte po malých doušcích, poválejte na jazyku a podržte víno v ústech = chuť. Víno by mělo mít u odrůdových vín výraznou, harmonickou, odpovídající a typicky odrůdovou chuť, u vín přívlastkových čistou, odrůdovou a harmonickou. Ve všech druzích bez nemocí a vad.

8.1.2. DEGUSTACE

Z uvedených výrazů označující čistotu, barvu a vůni se seznámíte, jak víno podrobněji charakterizovat.

Čistota vína:

jiskrné	nejvyšší stupeň čistoty
čiré	průzračné, neopalizuje, ale ještě nejiskří
opalizující	průhledné, při pohledu proti světlu se paprsky lámou o velmi jemné kalící částičky
zakalené	se zákalem způsobeným různými látkami
zlomené	vyškolené víno, které se znovu zakalilo
s krystaly vinného kamene	nepovažují se za zákal vína, nenarušují jakost vína
se závojem	narušuje jakost vína

Barva vína:

slabá	vystihuje malou barevnost
nízká	totéž, termín se používá pro červená vína
vysoká	hnědavý tón barvy bílého vína (vzniká oxidací)
odpovídající	přiměřená odrůdě a ročníku

Vůně vína:

vinná	vůně zdravého vína bez odrůdových zvláštností
těžká	nasládle kořenitá vůně pozdních sběrů a vín dezertních
jemná	vůně jemně zapadající do harmonie ostatních složek
výrazná	vůně výrazně převažující složky
lahvová	druhotná vůně vznikající ležením vína v láhvi
zralá	směs vůně odrůdové a lahvové v období kulminující zralosti
vůně po stařině	vůně připomínající vypečenou chlebovou kůrku, tvoří se při zrání vín
odrůdová	vůně typická pro určitou odrůdu
muškátová	u odrůd s muškátovou vůní bobulí
kopřivová	vůně kopřiv, typická pro Sauvignon
lipová	vůně lipového květu, typická pro Ryzlink rýnský z lehčích půd
botrytidová	po napadení hroznů plísní šedou
vanilková	pro mladá, ale zralá vína Rulandského modrého
broskvová	vůně připomínající vůni broskve, u odrůdy Müller Thurgau, ale i Sauvignon
cizí vůně	neodpovídá charakteru odrůdy
vadná	vzniká nemocí nebo vadou vína

Vůně vína:

vůně po korku	palčivá vůně i chuť vzniká vyluhováním tříslovin z korkové zátky
vůně po sudu	vzniká nedostatečným ošetřením dřevěných sudů
pelargoniová	vada vína, vůně připomíná pelargonie
ovocná	vůně připomíná ovoce: jablka, maliny, černý rybíz, ostružiny, broskev, citron, hrozinky
květinová	voní po růžích, fialkách nebo po lučním kvítí
rostlinná	ve vůni připomíná seno, trávu, čaj, tabák
látková	ve vůni připomíná chléb, praženou kávu, pražené mandle
kořenitá	voní po skořici, hřebíčku, směsi koření
zatuchlá	
plísňová	
oxidativní	
zvětralá	

8.1.3. DEGUSTACE

Při degustaci vína se k chuti dostáváme až na závěr, a také proto se budeme bavit o smyslovém vjemu - chuti až po hodnocení zrakově a čichem. Chuť hodnotíme širokým spektrem pojmů charakterizujících víno podle plnosti, obsahu alkoholu nebo obsahu kyselin.

Chuť vína podle plnosti:

prázdňé	bez chuti
krátké	krátký chuťový vjem
lehké	nižší obsah alkoholu i extraktu, harmonické, pitelné a příjemné pro stolování
řidké	chybí extraktivnost, vůně i kyseliny bývají zastoupeny plně, vzniká při nadměrné sklizni hroznů
plné	všechny podstatné složky jsou bohatě obsaženy
dlouhé	nemusí být vždy plné, ale některá ze složek působí dlouhotrvající vjem chuti
extraktivní	většinou plné s výrazně působícím vjemem extraktivních látek vín, přitom odrůdově charakteristické
tělnaté	objem plnosti a harmonie, většinou poněkud s vyšším obsahem alkoholu a nižším obsahem aromatických látek
těžké	vyčnívá hlavně alkohol, extrakt, případný zbytek cukru
kypřé	vysoký obsah extraktivních látek, glycerolu a alkoholu, je hladké, při ochutnání vyvolává příjemný pocit chuti plného vína
robustní	již starší, hlavně červené víno s vysokým obsahem extraktu i alkoholu, harmonické v chuti
bohaté	vyzrálé, plné, harmonické

Chuť vína podle obsahu alkoholu:

alkoholické	přes 12 obj. % alkoholu
nízkoalkoholické	je potřeba jej stabilizovat proti zákalům
ohnivé	pálivé víno (větší poměr alkoholu k ostatním složkám), ale i opojné víno, které je jakostní s vyšším obsahem extraktu
lihovité	

Chuť vína podle obsahu kyselin:

tvrdé	kyseliny vynikají nad ostatní složky vína
ostré	mladé víno, které je na jazyku štiplavé
hladké	kyselina odpovídá ostatním složkám
měkké	nízký obsah kyselin, který se začíná pocíťovat nepříjemně
fádní	velmi nízký obsah kyselin, víno je neharmonické a nepobízí k pití
škrablavé	pálčivý pocit v krku způsobený vyšším obsahem tékavých kyselin
ocelové	tvrdé víno s vysokým obsahem kyseliny vinné

8.1.4. DEGUSTACE.

V předchozích článcích jste se seznámili s podrobným hodnocením vína a jeho složkami. Víno by tedy mělo po ochutnání dotvářet harmonický soulad všech složek a navodit tak příjemný pocit z ochutnávání.

Pro charakteristiku harmonie mezi složkami přidáváme další označení:

rozbité	jednotlivé složky vína jsou narušeny
drsne	vyskytuje se u mladého vína, u červeného vína značí vyšší obsah tříslovin
živé	mladé víno s dostatkem extraktu i kyselin
tupé	čerstvě zasařená vína se zastíněnými složkami
distingované	jemné, dokonale vyškolené víno v nejvyšším stadiu svého vývoje
ploché	obsahuje málo složek, které by harmonii oživovaly
jemné	příjemné, méně výrazné
svěží	harmonické s příjemnými kyselinami
řízné	harmonie plné chuti s výraznějšími kyselinami
jadrné	extraktivní
pitelné	pobízející k pití
vyrovnané	má složky v dobrém poměru
pěkné	lehčí, harmonické

dokonalé	plné, harmonické, extraktivní
elegantní	vyzrálé, harmonické
vyzrálé	na vrcholu své jakosti
dobře vyvinuté	zralé víno
hladké	plné, harmonické
hebké	červené víno s nižší intenzitou barvy, menším množstvím kyselin a tříslovin a lahovou zralostí
sametové	plné, vyzrálé červené víno s vyšší intenzitou barvy
šfavnaté	harmonické, s příjemnou kyselinkou i plností
harmonické	všechny složky vína jsou v souladu
urozené	víno z nejlepších poloh
noblesní	jakostní, plné a harmonické víno s výrazným buketem

9. NEMOCI A VADY VÍNA

Nemoc vína je stav vyvolaný mikroorganismy. **Vada a nedostatek vína** je nežádoucí změna způsobená technologickými, fyzikálními nebo chemickými zásahy.

Každý vinař by měl dbát na to, aby víno v průběhu technologického procesu nedošlo ke styku se vzduchem. Správnou technologií, čistotou a důkladným ošetřováním vína předcházíme vzniku nežádoucích změn vína.

9.1. NEMOCI

- **Hořknutí** je nemoc červených vín způsobená mléčnými bakteriemi, které produkují hořké látky a ničí tak chuť vína.
- **Slizovatění vína** (vláčkovatění vína) je způsobeno napadením slizovými bakteriemi, víno má olejovitou, slizkou konzistenci.
- **Myšina** vzniká za vyšších teplot při kvašení a delší době ležení na kvasničných kalech. Víno má velmi nepříjemnou chuť, pach po myši moči. Náchylnější jsou vína s nižším obsahem alkoholu a kyselin.
- **Octovatění** způsobují octové bakterie, které přeměňují alkohol na kyselinu octovou. Ve vůni připomíná víno ocet nebo acetonová ředidla. Slabé octění lze odstranit filtrací a zasiřením.
- **Křísovatění vína** bývá u vín s nízkým obsahem alkoholu, která byla málo sířená nebo k nim měl přístup vzduch. Nemoc způsobují kvasinky, je doprovázena bílou povrchovou pokožkou. Důsledkem této nemoci je rozklad alkoholu, kdy vzniká voda, oxid uhličitý a estery. Tato nemocná vína jsou nevýrazná, málo extraktivní s nižším obsahem kyselin.
- **Mléčné a manitové kvašení** způsobují mléčné bakterie rozkládající cukry na kyselinu mléčnou, vytváří chuť kvašeného zeli.
- **Zvrhnutí** - kyselina vinná je odbourána mléčnými bakteriemi. Projevuje se vyšším obsahem oxidu uhličitého a štipavou chutí na patře. U červených vín se pozná již hnědavým zbarvením.

9.2. VADY

- **Hnědnutí vína** se projevuje zejména u mladých, málo sířených vín. Víno mění svou původní barvu, získává nahnědlý odstín. Hnědnutí je způsobeno přístupem vzduchu.
- **Černé zákaly** u červených vín jsou způsobeny vysokým obsahem kovů.
- **Bílé zákaly** vznikají reakcí Fe s PO₄- usazením kvasničných kalů na dně láhve, po zatřepání lze vidět tzv. sněžení vína.
- **Krystalický zákal** vzniká vysrážením vinného kamene, je neškodný.
- **Sírka ve vině** se vyznačuje zápachem zkažených vajíček. Sirovodík vzniká činností kvasinek.

- **Příchuť:**

- **Příchuť po třapinách** způsobuje chlorofyl uvolněný vysokým tlakem při lisování.
- **Příchuť po trávě** vzniká při výrobě, zpracováním nezralých hroznů nebo narušením třapin.
- **Mrazová příchuť** pochází z málo vyzrálých hroznů přešlých mrazem.
- **Zemité příchuť** se může vyskytovat u vína vyrobeného ze zablácených hroznů.
- **Příchuť po acetonu** vzniká ze zapařených hroznů.
- **Příchuť po kvasinkách** způsobuje dlouhé ležení na kvasných kalech.
- **Příchuť po plísni** bývá zapříčiněna při výrobě použitím většího množství hroznů napadených plísní a hnilobou, víno má nepříjemnou chuť.
- **Příchuť po dřevě** získává víno nejčastěji z nových sudů.
- **Příchuť po filtračním materiálu** je způsobena filtrací vína přes nekvalitní filtrační materiál.
- **Příchuť po korku** vzniká důsledkem použití vadné korkové zátky.
- **Nízký obsah kyselin** - víno je fádňí, způsobeno pozdní stáčkou
- **Vysoký obsah kyselin** - víno je tvrdé, vysokou kyselost způsobují nezralé hrozny
- **Nízký obsah alkoholu**
- **Vysoký obsah alkoholu**
- **Nízký obsah extraktu**

10. PODÁVÁNÍ VÍNA V RESTAURACI A DOMA

10.1. V RESTAURACI

Číšník prezentuje uzavřenou láhev tak, aby jste měli možnost prohlédnout si její etiketu. Číšník vás seznámí s odrůdou vína, ročníkem, oblastí a výrobcem. Odstraní kapsli a před otevřením očistí hrdlo láhve. Vytáhne korkovou zátku a čichem prověří, zda nemá víno vadu - korkovou pachutí. Hrdlo láhve opět očistí a víno nalije k ochutnání do 1 třetiny skleničky. Vy se přesvědčíte o kvalitě vína, v opačném případě můžete víno ihned vrátit. Pokud je vše v pořádku, je naléváno do dvou třetin skleničky, jako první ženám. Obecným pravidlem je rozlévání stolovníkům z pravé strany. Poté číšník položí láhev na stůl a hrdlo láhve překryje textilním ubrouskem.

Můžete si zažádat o otevření vína dříve, než bude chutnáno. Víno rozvine buket - rozkvetě. Láhev mladého červeného vína otvíráme asi dvě hodiny před podáváním.

V případě šumivého vína číšník láhev opatrně odzátkuje, zátku mu přitom musí zůstat v ruce. Sekt se rozlévá podle společenského protokolu, aniž by jej host chutnal.

10.2. DOMA

Z láhve odstraníme kapsli odtrhovacím páskem a doprostřed korkové zátky zasuneme vývrtku. Korková zátku by neměla být při otvírání narušena provrtáním. Korek vytahujeme podle druhu vývrtky, buď tahem jednoramenné páky nebo obou ramen páky. Hrdlo láhve, vnitřní i vnější část, očistíme ubrouskem a malé množství nalijeme do své skleničky. Zkontrolujeme, zda je víno v pořádku a když nemáme výhrady, rozléváme do ostatních skleniček maximálně do dvou třetin. Víno naléváme z pravé strany, končíme naléváním do své skleničky. Při nalévání by se hrdlo láhve nemělo dotknout skleničky, hrozí tak riziko naštipnutí. V závěru nalévání nadzvednutím hrdla láhve a jejím pootočením zabráníme úniku kapek vína, předejít tomu můžeme také použitím nalévací fólie. Při nalévání vína seznámíme hosty s názvem odrůdy, ročníkem, výrobcem a dalšími poznatky, týkajícími se použité technologie, pěstování atd.

Pro správné otevření sektu nakloníme láhev pod úhlem 45°. Nejdříve odstraníme zátku, uvolníme drátěný košíček směrem proti hodinovým ručičkám. Palcem přidržujeme korkovou zátku, aby nevyletěla. Mírně točíme s láhví a pomalu uvolňujeme zátku. Při vytážení ucítíte přetlak a mírné zasyčení. Hrdlo láhve otrepe ubrouskem.

Teplota podávání vína

Správná teplota podávaného vína je důležitým činitelem pro posouzení jeho kvality. Doléváme dopitou nebo téměř dopitou sklenku.

Bílé víno

- podáváme při teplotě 10 - 12 °C (pokud je víno podchlazené neuvolňuje vonné látky a víno ztrácí svůj charakter, pokud je víno podáváno teplé, má nevýraznou mdlou chuť)

Mladé bílé víno

- podáváme při teplotě 7 - 10 °C
-

Červené víno	<ul style="list-style-type: none"> ■ lehčí vína podáváme při teplotě 12 - 15 °C ■ těžší vína při teplotě 16 - 18 °C (podchlazená vína pozbývají charakter, pokud je podáváno velmi teplé, dominuje chuť po alkoholu)
Růžové víno	■ podáváme při teplotě 10 - 12 °C
Šumivé víno	■ podáváme při teplotě 5 - 7 °C (servíruje se v chladiči se sekaným ledem)
Perlivé víno	■ podáváme při teplotě 8 - 10 °C
Likérové víno	■ podáváme při teplotě 6 - 8 °C

• Sklenice

- Sklenice umocňuje charakter nápoje. Tvar a objem sklenice ovlivňuje lidské smysly, odlišuje také jednotlivé alkoholické nápoje. Víno podáváme v tenkostěnných, hladkých, nebroušených, bezbarvých skleničkách, vždy pečlivě umytých a suchých. Aby bylo možno skleničku správně držet, měla by mít minimálně pět centimetrů dlouhou stopku.

• Tvar skleniček pro jednotlivé typy vín

- Červené a bílé víno se podává v tulipánovém tvaru skleničky. Pro červená vína používáme skleničky o větším objemu, až 600 ml. Zúžená horní část skleničky koncentruje aromatické látky a tím umožňuje plně vnímat víno. Sekty jsou podávány ve vyšších skleničkách typu flétna, které udržují dlouhodobé perlení.

• Aperitiv

- Šumivé víno se všude ve světě hodnotí jako vynikající aperitiv. Rozhodneme-li se pro přípitek sektem, měli bychom zvolit bílé suché šumivé víno. Správně vychlazené na 7 - 9 °C nám po ochutnání připraví smysly k dalším chuťovým zážitkům. Při té samé teplotě podáváme také bílá, přírodně sladká vína, která jsou stejně vhodná jako vína likérová. Výborná, přírodně sladká vína (tzn. se zbytkovým cukrem), dávají odrůdy Rulandské bílé, Ryzlink vlašský, ale také Tramín červený. Originálním aperitivem jsou suchá bílá vína. Podáváme je však při nižší teplotě 6 - 8 °C, oproti doporučené teplotě asi 10 - 12 °C běžně podávaných bílých vín. Jestliže upřednostňujeme vína červená, podáváme jako aperitiv lehká mladá vína, opět velmi dobře vychlazená na teplotu 6 - 8 °C. Nevhodné je podávat vína velmi kořenitá, alkoholická a sladká. Takový aperitiv zničí chuťové pohárky a zabrání tak dalším chuťovým požitkům.

10.3. DEKANTACE

Dekantací se rozumí jemné přelití vína z láhve do karafy tak, aby bylo čiré víno odděleno od usazeniny, která zůstane v láhvi. Tomuto úkonu podléhají převážně ročníková červená vína, u nichž se během procesu zrání v láhvi vysrážela tříslovina a barevné látky. Přelévání vína do karafy by mělo proběhnout pod dostatečným osvětlením, jakmile se usazenina objeví v blízkosti hrdla, přelévání se zastaví. Usazenina se většinou tvoří ve vínech po celé délce láhve. Den před podáváním by proto mělo víno stát ve svislé poloze, aby se částice usadily na dně láhve. Láhev se otvírá opatrně, aby se usazenina nerozvířila. Pomalým naléváním předejdeme vznášením kalových usazenin.

U ročníkových bílých vín se setkáváme s krystalickou usazeninou, kterou tvoří vysrážená sůl kyseliny vinné (tzv. vinný kámen). Usazenina se tvoří vlivem nižších skladovacích teplot. Jedná se o neškodnou, těžkou usazeninu, pevně přilnutou k láhvi, kterou není potřeba dekantací oddělovat.

Do karafy přeléváme také mladá červená vína, která při styku se vzduchem rozvinou své aroma. V případě, že nemáme doma karafu, stačí pro zakulacení a změkčení tříslovin mladého červeného vína otevřít láhev hodinu až dvě před servírováním.

10.4. SKLADOVÁNÍ VÍNA

Vína, předurčená k přímé spotřebě, je nevhodné dlouhodoběji skladovat. Jakostní a přívlastková vína však dalším zráním v láhvi svoji kvalitu zvyšují.

• Pravidla správného uskladnění vína:

- **Poloha** - víno ukládáme ve vodorovné poloze. Ležením láhve je korková zátka vlhčena vínem, čímž se zabrání jejímu vysychání. V opačném případě, uskladněním láhve ve svislé poloze, k postupnému vysychání zátky obvykle dochází.

- **Teplota** - důležitým předpokladem je stálá teplota. Teplotními výkyvy je kvalita uskladněného vína značně poznamenána, zejména v chuti a víno rychleji stárne. Není lehké najít ideální skladovací prostory. I ve sklepech, mohou být zaznamenány extrémní výkyvy teplot v letním a zimním období. Nevhodné jsou taktéž prostory se zdrojem tepla. Mnozí milovníci vína tento problém řeší uložením vína v chladičích boxech, které jsou dnes nabízeny hned několika výrobci.

- **Světlo** - víno bychom měli skladovat v tmavých prostorách bez přístupu slunečních paprsků.
- **Vlhkost vzduchu** - prostory s uskladněným vínem by měli být dobře větratelné. Optimální vlhkost 70 - 80 %
- **Čistota vzduchu** - korek uskladněného vína může pojímat nezdravé pachy, které se pak mohou vyskytnout ve víně.

Dále doplňujeme, že víno by mělo být ukládáno etiketami nahoru. Etikety by neměly tvořit varhánky, toto poškození způsobuje vysoká vlhkost vzduchu. Víno by mělo být uloženo přehledně. Víno ukládáme samostatně.

• Předpoklady pro zrání vína

Nalahvované víno prochází v době uskladnění několika vývojovými fázemi. Počáteční fáze mladého vína přechází do fáze zralosti vína, pokračuje pro nás nejdůležitější fází rozkvětu vína (tím se rozumí plné, harmonické víno s rozvinutými buketními látkami), a poté do fáze úpadku vína.

Ideálním okamžikem pro pití vína je období rozkvětu, kdy můžeme plně vychutnat dokonalou harmonii jeho složek.

Způsob vývoje vína je dán mnoha okolnostmi a ne všechna vína jsou vhodná k dlouhodobému uchovávání. Odrůda, klimatické podmínky v průběhu roku sklízně, půdní podmínky a použitá technologie ovlivňují vhodnost vína ke zrání a jeho délce skladování.

Nejlepšími předpoklady pro skladování vína se vyznačují červená vína s vyšším obsahem tříslovin. Svým pomalým zráním dávají dobré předpoklady k desetiletému až patnáctiletému zrání. Z bílých vín dávají nejlepší předpoklady ke skladování přívlastková vína (pozdní sběr, výběr z hroznů, výběr z bobulí) odrůd Chardonnay, Rulandské bílé, Rulandské šedé, Ryzlink rýnský a Sauvignon. Vrcholového vývoje dosahují v období pátého až desátého roku zrání. Pro dlouhodobější uchovávání nejsou vhodná suchá bílá vína a červená vína s nízkým obsahem tříslovin. Jejich ovocné aroma a svěžest vynikne v období mladosti. Po delším uchovávání se vína stávají fádni. Nejčastěji jsou to odrůdy Müller Thurgau, Muškát moravský, Sylvánské zelené a Modrý Portugal. Doba jejich uskladnění po stáčení do lahví by neměla přesáhnout rok, maximálně dva.

Ostatní odrůdová jakostní vína dosahují plného rozkvětu kolem pátého roku zrání.

11. VÍNO A ZDRAVÍ

Víno je už od starověku považováno za zdravý nápoj. Také dnes, díky svým bohatým obsahovým složkám, přispívá k dobrému tělesnému a duševnímu stavu člověka. Přestože byly několika výzkumy dokázány jeho příznivé účinky na lidské zdraví, není víno považováno za všelék.

Víno uvolňuje naši psychiku, pomáhá odbourat stres, zapomenout na starosti a navodit příjemnou náladu. Přiměřená konzumace vína, doporučují se 2 - 3 skleničky denně, předchází různým onemocněním.

Mezi ně patří onemocnění kardiovaskulární. Fenolové sloučeniny mají ochranný účinek na cévy, napomáhají funkci srdce a udržování lepšího krevního oběhu.

Procyanidoly působí proti zvyšování hladiny cholesterolu. Odbourávají v krvi škodlivé volné radikály, které patří mezi faktory napomáhající aterosklerózy.

Za důležitý antioxidant je považován resveratrol, který svými detoxikačními účinky na karcinogeny příznivě působí proti rakovinným onemocněním.

U vína byly také zjištěny antibakteriální a antivirální účinky. Víno rovněž podporuje trávení...

Alkohol v malém množství prospívá, tvrdí lékaři

Víno nejen povznáší lidskou mysl. Mnoha vědeckými výzkumy je již nevyvratitelně prokázáno, že mírná konzumace alkoholických nápojů je zdraví prospěšná. Odborníci se shodují v tom, že nejvhodnějším z nich je právě réвовé víno.

• Složení hroznu

- Hrozen se skládá z třápiny a bobulí. Zdravotní stav a vyzrállost všech součástí hroznu ovlivňuje budoucí jakost vína.

• Třápiny

- tvoří asi 4% hmotnosti hroznu. Chemické složení je ovlivněno především odrůdou, stupněm vyzrállosti a stanovištními podmínkami. Z celkové hmotnosti třápiny tvoří voda 40 - 90 %. Mezi nejdůležitější složky třápiny patří třísloviny od 1 - 5 % a barviva. V třápině jsou dále obsaženy cukry, kyseliny a minerální látky. Aby se do moštu nevylouhovaly třísloviny a chlorofyl, je potřeba hrozny před lisováním odstopkovat. Zejména obsah chlorofylu poškozuje jakost vína. Třápiny z dobře vyzrálých hroznů mají nižší obsah chlorofylu.

• Bobule

- je vlastní surovina pro výrobu vína a skládá se ze slupky, dužniny a semen.

- **Slupka**

- tvoří asi 10% hroznu, hmotnostní podíl je však u jednotlivých odrůd odlišný. Slupka je pokryta voskovou vrstvičkou proti odparu vody a vniknutí škodlivých mikroorganismů, její součástí jsou třísloviny, kyseliny, barviva, cukry, aromatické a minerální látky. Vyluhováním slupky přechází do vína třísloviny, procentuelně je slupky modrých odrůd obsahují více než odrůdy bílé. Důležitou roli hrají barviva. Bílé odrůdy obsahují ve slupkách chlorofyl a flavonová barviva. U modrých odrůd jsou to antokyany, které se uvolňují v době nakvásaení. Jelikož nejsou tato barviva obsažena v dužnině, lisováním hroznů bez nakvásaení vyrobíme bílé nebo růžové víno. Výjimku tvoří tzv. barvířky, které obsahují antokyany také v dužnině. Aromatické látky dávají vínům chuť, vůni a celkový odrůdový charakter.

- **Dužnina**

- je nejdůležitější částí bobule, tvoří 80 - 90 %. Dužnina obsahuje nejvýznamnější látky, jež tvoří podstatu moštu. Jsou to - cukry, glukosa a fruktosa v poměru 1:1, stupněm vyzrállosti se jejich poměr mění. Dále kyseliny volné a kyseliny vázané, jako soli. Největší zastoupení mají kyselina vinná a jablečná, jejich zastoupení je také ovlivněno klimatickými podmínkami. Další součástí slupky jsou minerální a dusíkaté látky, pektiny, v menším množství pak třísloviny a barviva.

- **Semena**

- tvoří pevnou část bobule, jejich množství je dáno odrůdou, asi od 1 - 4 semen a tvoří 3 - 5% hmotnosti bobule. Tvoří je třísloviny, které se uvolňují při kvašení rmutu, dále oleje, cukry, kyseliny a popeloviny. Tuky jsou ve víně nevítané, získají se za lisování vysokým tlakem.

11.1. JAK NAKUPOVAT VÍNO

Kam za dobrým vínem? Dnes již nemusíme za vínem putovat do krajů, kde se víno rodí. Nejčastěji se s ním setkáváme v hypermarktech, odpovídající sortiment také nabízí maloobchodní potravinářská síť.

Základní informace o víně jsou uváděny na přední etiketě, doplňující informace zpravidla výrobci uvádějí na zadních etiketách, případně závěsných štítcích.

Opomeneme-li cenu nabízeného vína, nejdříve se zajímáme o kategorii vína. Dále pak o odrůdu, ročník sklizně, výrobce a také oblast. U přívlastkových vín navíc výrobce uvádí obec a viniční trať.

Důležitou informací pro konzumenta je údaj o množství zbytkového cukru a obsahu alkoholu.

Mnoho výrobců naneštěstí obohatilo náš trh také o levná vína balená v tetrapacích a PET láhvích. Jedná se převážně o dovozová stolní vína, v mnoha případech nižší kvality.

Nemáte-li konkrétní představu o víně, raději navštívte specializovanou prodejnu nebo vinotéku. Vyskolená obsluha vás s charakteristikou vína blíže seznámí.

K pravidelné konzumaci můžete nakoupit stolní, nebo jakostní víno. Hosty potěšíte jakostním odrůdovým vínem. Ke slavnostním příležitostem je vhodnější nákup šumivých vín nebo přívlastkových vín.

Mnohdy spotřebitel zamění šumivé víno za víno perlivé. Mezi těmito výrobky je značný rozdíl, jak cenový, tak výrobní. Perlivé víno je vyráběno sycením oxidem uhličitým, na rozdíl od šumivého vína, které kvasí v láhvi nebo tanku.

Kupujeme-li víno jako dárek, dáváme přednost kvalitnějším přívlastkovým vínům. K dostání jsou také vína dárkově balená.

Oslavence určitě potěšíte ročníkovým vínem.

12. VÝZNAM SLOVA SOMMELIER

Slovo pochází z provensálského dialektu a znamenalo označení člověka, který byl zodpovědný za zvířecí potahy dopravní potraviny a nápoje, zejména vína na královské hostiny.

Povolání sommelier má své počátky v 19. století při vzniku velkých hotelů a restaurací.

Sommelier dnes - gastronomický odborník na víno, nápoje a kombinaci pokrmů a nápojů.

- **FUNKCE SOMMELIERA**

- Nákup a prodej vína
- Tvorba nápojového lístku
- Péče o vinný sklep
- Zvýšení prestiže restaurace - péče o zákazníky
- Doporučování nápojů k pokrmům - zdůrazňuje hodnotu jídla
- Manager nápojového sektoru - rozpočet, finanční plán, zásoby.

MANUÁL - OBSLUHA

Vypracoval: David Zvára, pro společnost EDEN GROUP, a.s.

1. ÚČEL

Směrnice stanovuje postupy a pravidla pro realizaci procesu obsluhy hostů v hotelech Carlsbad Plaza, Eliška a Ester a dále nástroje, prostředky a dokumenty pro jeho řízení, monitorování a měření. Současně definuje vlastníky jednotlivých procesních kroků a jejich odpovědnosti.

2. OBLAST PLATNOSTI

Tato směrnice popisuje proces týkající se F&B Division a platí pro všechny divisions, departments, units a zaměstnance společnosti EDEN GROUP a.s.

3. VÝKLAD POJMŮ A ZKRATEK

- **Host** - osoba poptávající služby
- **Shoda** - splnění požadavku, tj. potřeby nebo očekávání, které jsou stanoveny, obecně se předpokládají nebo jsou závazné
- **Neshoda** - nesplnění požadavku
- **Vypořádání neshody** - činnosti, které jsou provedeny bezprostředně po zjištění neshody a vedou k jejímu okamžitému odstranění nebo zmírnění

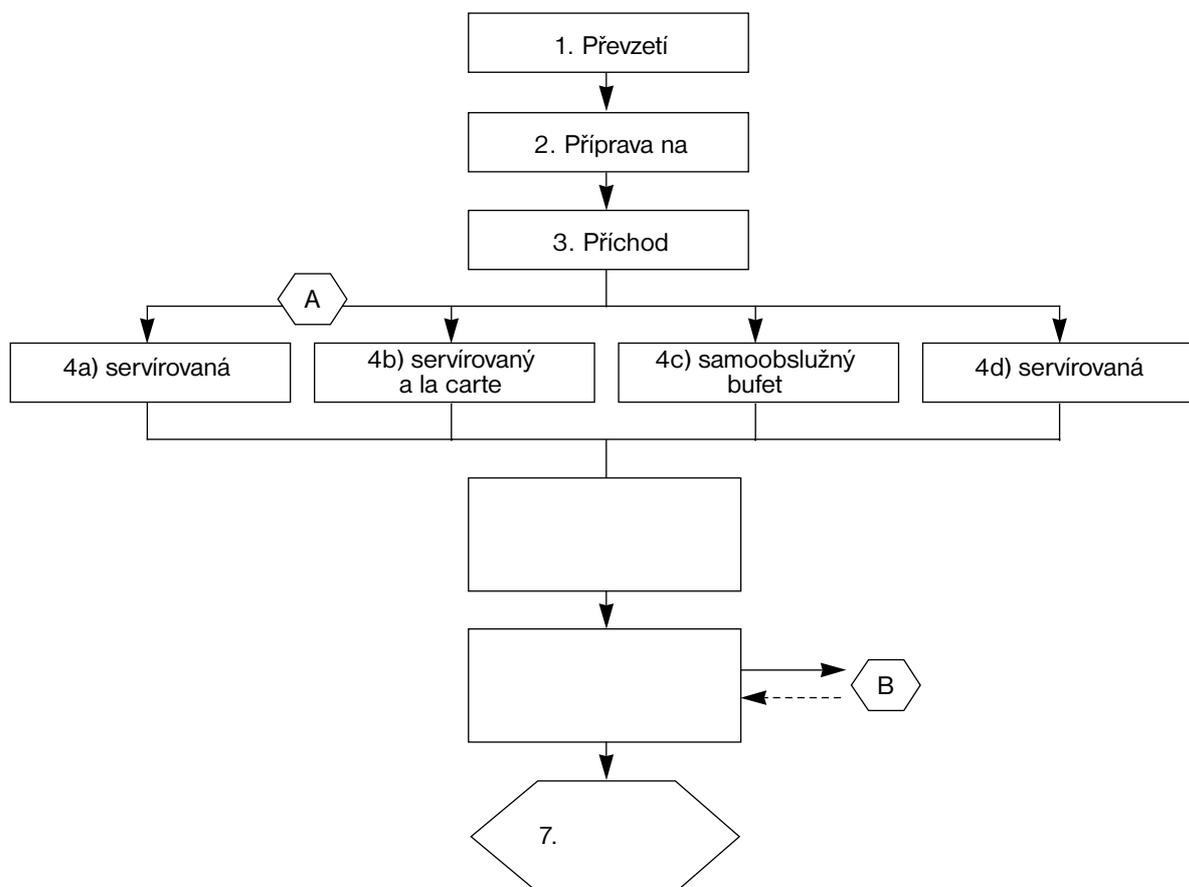
Ostatní použité pojmy a zkratky vyplývají z RA-FG-01 Příloha č.1 k OŘ - základní pojmy

4. ODPOVĚDNOSTI

Popis činnosti	Odpovídá
Celková odpovědnost za proces	FBM/DirFB
Stanovení odpovědností za procesní kroky	FBM/DirFB
Odpovědnost za jednotlivé procesní kroky	Vlastníci procesních kroků

5. PŘEDMĚT

5.1. SCHÉMA PROCESU OBSLUHY PENZÍ BB, HB,FB - SERVÍROVANÁ OBSLUHA, BUFET



VLASTNÍCI PROCESNÍCH KROKŮ

1. Waiter, Maitre d'Hotel
2. Waiter, Maitre d'Hotel, Barman
3. Waiter, Maitre d'Hotel, Barman
4. Waiter, Maitre d'Hotel, Barman
5. Waiter, Maitre d'Hotel, Barman
6. Waiter, Maitre d'Hotel, Barman
7. Waiter, Maitre d'Hotel, Barman
F&B Manager/Resident Manager,
Guest Service Manager

MILNÍKY

- Milník A Ověření požadavků
(Waiter, Maitre d'Hotel, Barman)
- Milník B Zjištění spokojenosti
(Waiter, Maitre d'Hotel, Barman)

5.2. DEFINICE PROCESU OBSLUHY PENZÍ BB, HB,FB - SERvíROVANÁ OBSLUHA, BUFET

Procesní krok 1		PŘEVZETÍ PODKLADŮ
Vlastník procesního kroku: Waiter, Maitre d' Hotel		
Popis procesu:	<ul style="list-style-type: none"> ■ Převzetí podkladů od recepcce – sestava stravování FO Fidelio (CP), denní přehled penzí (EL, ES) ■ Ověření podkladů s recepcí (počet osob a skladba stravování, speciální požadavky) ■ Vyplnění Sumáře výběrových lístků coby podkladu pro kuchaře - servírovaná obsluha (EL, ES) 	
Prostředky, nástroje	■ hotelový SW (FO Fidelio)	
Dokumenty, externí dokumenty	<ul style="list-style-type: none"> ■ F-07-21 Výběrový lístek pro penze (EL, ES) ■ F-07-22 Sumář výběrových lístků (EL, ES) ■ F-07-23 Denní přehled penzí (EL, ES) ■ Sestava Stravování z FO Fidelio ■ Excel, ComArr 	
Procesní krok 2		PŘÍPRAVA NA PŘÍCHOD HOSTA
Vlastník procesního kroku: Waiter, Maitre d' Hotel, Barman		
Popis procesu:	<ul style="list-style-type: none"> ■ Příprava restaurace, baru na provoz (proštění stolů, příprava inventáře, leštění skla) ■ Povrchový úklid střediska ■ Příprava bufetového stolu (provázání s procesem výroby: SQ-07-02 Výroba pokrmů) 	
Prostředky, nástroje	■ Inventář	
Dokumenty, externí dokumenty	<ul style="list-style-type: none"> ■ MN-FB-xx Manuál pro obsluhu xxxx ■ STD-FB-01 Standardy FBD - Eliška ■ STD-FB-02 Standardy FBD – Ester ■ STD-FB-04 Standardy FBD – CP - obsluha ■ SQ-07-02 Výroba pokrmů 	
Milník A	Ověření požadavků – u předem objednaných menu pro penze	

Procesní krok 3**PŘÍCHOD HOSTA**

Vlastník procesního kroku: Waiter, Maitre d' Hotel, Barman

Popis procesu:

- Přivítání hosta
- Ověření předplacené penze (v případě nejasností ověření s recepcí)
- Evidence čerpané penze na základě čísla pokoje
- Přidělení stolu (kuřák, nekuřák)

Dokumenty, externí dokumenty

- Restaurační kniha
- MN-FB-xx Manuál pro obsluhu xxxx
- Sestava Stravování z FO Fidelio

Procesní krok 4**SERVIS NA RESTAURACI**

Vlastník procesního kroku: Waiter, Maitre d' Hotel, Barman

Popis procesu:

- Přijetí objednávky včetně ověření a potvrzení zvláštních požadavků hostů
- Předání informací do kuchyně (čas, způsob)
- Vlastní obsluha
- Debarasování
- Nabídka služeb a informace o speciální nabídce
- Nabídka z jídelního a nápojového lístku a la carte
- Komunikace a zajištění dalších služeb pro hosta
- Řešení případných reklamací ke spokojenosti hosta
- Předložení Výběrového lístku pro penze na další den (EL, ES)

Prostředky, nástroje

- Pokladní systém ComArr, Gastro Easy

Dokumenty, externí dokumenty

- Restaurační kniha
- MN-FB-xx Manuál pro obsluhu xxxx
- F-07-21 Výběrový lístek pro penze
- Jídelní lístek pro penze
- Jídelní a nápojový lístek a la carte

Procesní krok 5**VYÚČTOVÁNÍ, PLACENÍ**

Vlastník procesu: Waiter, Maitre d' Hotel, Barman

Popis procesu:

- Kontrola poskytnutých služeb spolu s ověřením spokojenosti
- Zjištění způsobu platby (pokoj, platební karta, hotovost)
- Vystavení účtu (natížení na hotelový účet, platební karta – podpis hosta, platba v hotovosti)
- Namarkování penzí
- Rozloučení se s hostem

Prostředky, nástroje

- Skladový a pokladní systém ComArr, Gastro Easy
- Platební terminál

Procesní krok 6**ODCHOD HOSTA**

Vlastník procesu: Waiter, Maitre d' Hotel, Barman

Popis procesu:

- Ověření spokojenosti
- Ověření vyúčtování
- Sběr informací a dat o spokojenosti hosta
- Rozloučení se s hostem

Mílník B

Zjištění spokojenosti

Procesní krok 7**Vyhodnocení spokojenosti hosta**

Vlastník procesu: Waiter, Maitre d' Hotel, Barman, F&B Manager /Resident Manager, Guest Service Manager

Popis procesu:

- Analýza získaných údajů
- Vyhodnocení, přijetí opatření a eventuální korekce
- Osobní kontakt, Management Meeting, Operating Meeting, Division Meeting

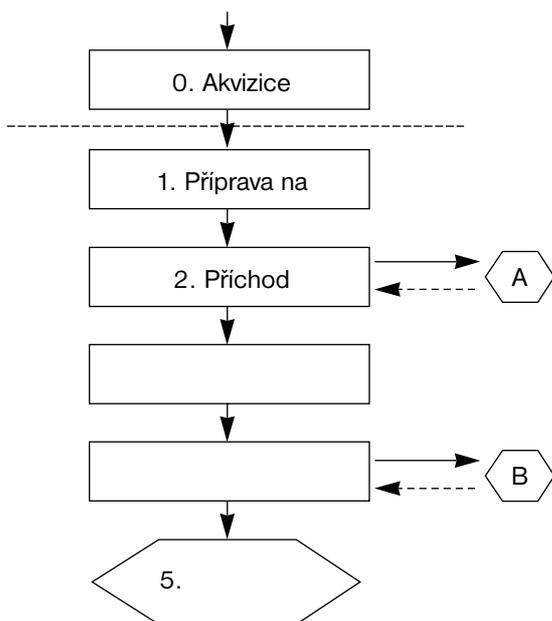
Prostředky, nástroje:

- Osobní kontakt s hostem
- Operating Meeting s personálem

Dokumenty, externí

- F-07-25 Záznam o stížnosti hosta
- Dotazník spokojenosti klienta
- Záznam z osobního jednání s klientem
- F-05-04 Report o výsledku vyhodnocení dotazníku spokojenosti
- F-05-04 Report o výsledku vyhodnocení jednání s hosty – in house sale

5.3. SCHÉMA PROCESU V PŘÍPADĚ OBSLUHY A LA CARTE



VLASTNÍCI PROCESNÍCH KROKŮ

- 0. viz. SQ-07-08 Prodejní a rezervační činnosti, řízení SRD
- 1. Waiter, Maitre d'Hotel, Barman
- 2. Waiter, Maitre d'Hotel, Barman
- 3. Waiter, Maitre d'Hotel, Barman
- 4. Waiter, Maitre d'Hotel, Barman
F&B Manager/Resident Manager,
Guest Service Manager

MILNÍKY

- Milník A Ověření požadavků
(Waiter, Maitre d'Hotel, Barman)
- Milník B Zjištění spokojenosti
(Waiter, Maitre d'Hotel, Barman)

5.4. DEFINICE PROCESU V PŘÍPADĚ OBSLUHY A LA CARTE

Procesní krok 0	AKVIZICE
Vlastník procesního kroku: viz. SQ-07-08 Prodejní a rezervační činnosti, řízení SRD	
Popis procesu:	<ul style="list-style-type: none"> ■ Prezentace menu a dalších služeb potencionálním zákazníkům formou distribuce prospektů, internetové prezentace, menu a dalšími nástroji marketingové komunikace ■ Doporučení od informačního centra popř. jiného partnera ■ viz. SQ-07-08 Prodejní a rezervační činnosti, řízení SRD ■ interní podpora prodeje – recepce, Guest Service Manager a ostatní manažeři v rámci komunikace s klienty, pozvánky na akce a speciální nabídky (písemnou formou, pay-TV), prezentace v hotelových deskách a propagačních materiálech
Prostředky, nástroje	<ul style="list-style-type: none"> ■ Prospekty, plošná reklama, turistická centra ■ Internetová prezentace ■ Menu ■ Inzerce ■ Hotelové desky

Procesní krok 1**PŘÍPRAVA NA PŘÍCHOD HOSTA**

Vlastník procesního kroku: Waiter, Maitre d' Hotel, Barman

- Popis procesu:
- Příprava restaurace na provoz (prostředí stolů, příprava inventáře, leštění skla)
 - Příprava denní nabídky, speciální nabídky (FBM/RSM)
 - Povrchový úklid střediska

- Prostředky, nástroje
- Inventář

- Dokumenty, externí dokumenty
- MN-FB-xx Manuál pro obsluhu xxxx
 - STD-FB-01 Standardy FBD - Eliška
 - STD-FB-02 Standardy FBD - Ester
 - STD-FB-04 Standardy FBD - CP - obsluha

Procesní krok 2**PŘÍCHOD HOSTA, SERVIS NA RESTAURACI**

Vlastník procesního kroku: Waiter, Maitre d' Hotel, Barman

- Popis procesu:
- Přivítání hosta
 - Přidělení stolu (kuřák, nekuřák)
 - Přijetí objednávky včetně ověření a potvrzení zvláštních požadavků hostů
 - Předání informací do kuchyně
 - Vlastní obsluha
 - Debarasování (úklid použitého nádobí)
 - Nabídka služeb a informace o speciální nabídce
 - Komunikace a zajištění dalších služeb pro hosta
 - Řešení případných reklamací ke spokojenosti hosta

- Prostředky, nástroje
- Skladový a pokladní systém ComArr, Gastro Easy

- Dokumenty, externí dokumenty
- Restaurační kniha
 - MN-FB-xx Manuál pro obsluhu xxxx
 - Jídelní lístek a nápojový a la carte

- Milník A
- Ověření objednávky - kuchyně → číšník → klient

Procesní krok 3**VYÚČTOVÁNÍ, PLACENÍ**

Vlastník procesu: Waiter, Maitre d' Hotel, Barman

- Popis procesu:
- Kontrola poskytnutých služeb spolu s ověřením spokojenosti
 - Zjištění způsob platby (pokoj, platební karta, hotovost)

	<ul style="list-style-type: none"> ■ Vystavení účtu (natížení na hotelový účet, platební karta – podpis hosta, platba v hotovosti) ■ Rozloučení se s hostem
Prostředky, nástroje	<ul style="list-style-type: none"> ■ Pokladní systém ComArr, Gastro Easy ■ Platební terminál
Dokumenty, externí dokumenty	<ul style="list-style-type: none"> ■ Účtenka z pokladny ■ Účtenka z platebního terminálu ■ Denní sumář plateb z platebního terminálu

Procesní krok 4**ODCHOD HOSTA**

Vlastník procesu: Waiter, Maitre d' Hotel, Barman

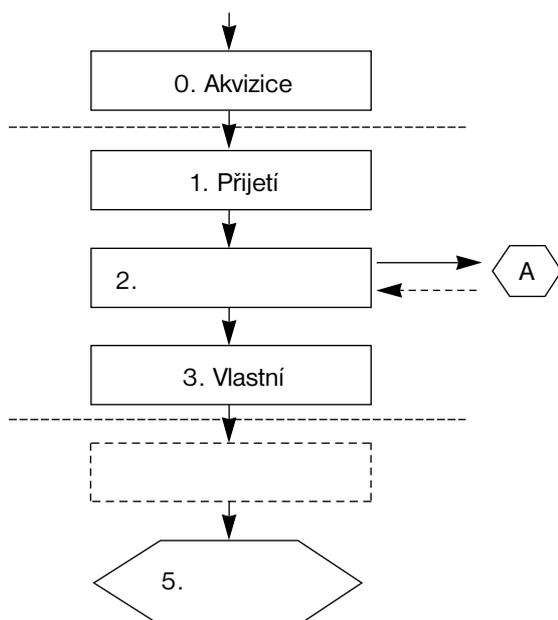
Popis procesu:	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ověření spokojenosti ■ Ověření vyúčtování ■ Sběr informací a dat o spokojenosti hosta ■ Rozloučení se s hostem
Milník B	Zjištění spokojenosti

Procesní krok 5**VYHODNOCENÍ SPOKOJENOSTI HOSTA**

Vlastník procesu: Waiter, Maitre d' Hotel, Barman, F&B Manager/ Resident Manager, Guest Service Manager

Popis procesu:	<ul style="list-style-type: none"> ■ Analýza získaných údajů ■ Vyhodnocení, přijetí opatření a eventuální korekce ■ Osobní kontakt, Management Meeting, Division Meeting, Operating Meeting
Prostředky, nástroje:	<ul style="list-style-type: none"> ■ Osobní kontakt s hostem ■ Operating Meeting s personálem ■ Management Meeting ■ Division Meeting
Dokumenty, externí	<ul style="list-style-type: none"> ■ F-07-25 Záznam o stížnosti hosta ■ Dotazník spokojenosti klienta ■ Záznam z osobního jednání s klientem ■ F-05-04 Report o výsledku vyhodnocení dotazníku spokojenosti ■ F-05-04 Report o výsledku vyhodnocení jednání s hosty - in house sale

5.5. SCHÉMA PROCESU V PŘÍPADĚ SLUŽBY ROOM SERVICE (CP)



VLASTNÍCI PROCESNÍCH KROKŮ

- 0. viz. SQ-07-08 Prodejní a rezervační činnosti, řízení SRD
- 1. Waiter, Maitre d'Hotel, Barman
- 2. Waiter, Maitre d'Hotel, Barman
- 3. Waiter, Maitre d'Hotel, Barman
- 4. Waiter, Maitre d'Hotel, Barman
Chambermaid
- 5. Waiter, Maitre d'Hotel, Barman
- 6. F&B Manager/Resident Manager,
Guest Service Manager

MILNÍKY

- Milník A Ověření požadavků
(Waiter, Maitre d'Hotel, Barman)
- Milník B Zjištění spokojenosti
(Waiter, Maitre d'Hotel, Barman)

5.6. DEFINICE PROCESU V PŘÍPADĚ SLUŽBY ROOM SERVICE (CP)

Procesní krok 0	AKVIZICE
Vlastník procesního kroku: viz. SQ-07-08 Prodejní a rezervační činnosti, řízení SRD	
Popis procesu:	<ul style="list-style-type: none"> ■ Prezentace menu a dalších služeb potencionálním zákazníkům formou distribuce prospektů, internetové prezentace, menu a dalšími nástroji marketingové komunikace ■ Doporučení od informačního centra popř. jiného partnera ■ viz. SQ-07-08 Prodejní a rezervační činnosti, řízení SRD ■ interní podpora prodeje – recepce, Guest Service Manager a ostatní manažeři v rámci komunikace s klienty, pozvánky na akce a speciální nabídky (písemnou formou, pay-TV), prezentace v hotelových deskách a propagačních materiálech
Prostředky, nástroje	<ul style="list-style-type: none"> ■ Prospekty, plošná reklama, turistická centra ■ Internetová prezentace ■ Menu ■ Inzerce ■ Hotelové desky

Procesní krok 1**PŘIJETÍ OBJEDNÁVKY (OSOBNĚ, TELEFONICKY)**

Vlastník procesního kroku: Waiter, Maitre d' Hotel, Barman

Popis procesu:

- Zjištění požadavků (výběr z jídelního lístku, čas donášky, další požadavky)
- Zjištění čísla pokoje
- Zjištění způsobu platby

Prostředky, nástroje

- Roomservisový telefon
- Telefon na střediscích FBD popř. recepci

Dokumenty, externí dokumenty

- MN-FB-xx Manuál pro obsluhu xxxx
- Standardy FBD
- Roomservisový jídelní lístek (hotelové desky)

Procesní krok 2**OBJEDNÁVKA DO KUCHYNĚ, VYÚČTOVÁNÍ**

Vlastník procesního kroku: Waiter, Maitre d' Hotel, Barman

Popis procesu:

- Předání informací do kuchyně
- Vystavení účtu (natížení na hotelový účet, platební karta - podpis hosta, platba v hotovosti)

Prostředky, nástroje

- Pokladní systém Gastro Easy

Dokumenty, externí dokumenty

- MN-FB-xx Manuál pro obsluhu xxxx
- Jídelní a nápojový lístek pro Room service (hotelové desky)

Milník A

- Ověření objednávky

Procesní krok 3**VLASTNÍ SERVIS, PODPIS ÚČTU, PLACENÍ**

Vlastník procesního kroku: Waiter, Maitre d' Hotel, Barman

Popis procesu:

- Donáška na pokoj
- Kontrola poskytnutých služeb
- Dotaz na debarasování
- Podpis účtu, placení
- Rozloučení s hostem

Prostředky, nástroje

- Skladový a pokladní systém Gastro Easy
- Platební terminál

Dokumenty, externí dokumenty

- Číselně označený účet
- Při platbě kreditní kartou - kontrolní účet
- MN-FB-xx Manuál pro obsluhu xxxx

Procesní krok 4**DEBARASOVÁNÍ**

Vlastník procesu: Waiter, Maitre d' Hotel, Barman, Chambermaid

Popis procesu: ■ Odnáška použitého nádobí (po telefonickém vybidnutí hostem, Chambermaid)

Dokumenty, externí dokumenty ■ MN-FB-xx Manuál pro obsluhu xxxx

Procesní krok 5**VYHODNOCENÍ SPOKOJENOSTI HOSTA**Vlastník procesu: Waiter, Maitre d' Hotel, Barman, Chambermaid, F&B Manager/ Resident Manager, Guest
Service ManagerPopis procesu: ■ Analýza získaných údajů
■ Vyhodnocení, přijetí opatření a eventuální korekce
■ Osobní kontakt, Management Meeting, Division Meeting, Operating MeetingProstředky, nástroje: ■ Osobní kontakt s hostem
■ Operating Meeting s personálem
■ Management Meeting
■ Division Meeting

5.7. ŘÍZENÍ NESHOD

• V procesu obsluhy mohou nastat následující druhy neshod, které jsou řešeny uvedenými postupy:

- Reklamacie kvality či vzhledu pokrmů na bufetu (číšník, kuchař, klient) - náprava je prováděna okamžitě a to výměnou za čerstvé pokrmy a potraviny
- Reklamacie kvantity či vzhledu připraveného pokrmu ze strany číšníka - číšník je oprávněn zhodnotit před obslužením hosta, zda pokrm převzatý od kuchaře odpovídá kvantitativním požadavkům a požadavkům na vzhled daného pokrmu. Řešení je prováděno „ad hoc“, tj. číšník nepřebere objednaný pokrm. Kuchař je povinen nedostatek v případě oprávněnosti reklamacie okamžitě odstranit, a to tak, aby nedošlo k prodlevě v obsluze klienta.
- Reklamacie kvality či kvantity pokrmů a nápojů ze strany klienta - při tomto druhu neshody se nejprve zjišťuje s čím a proč není klient spokojen. V případě zjištění oprávněnosti reklamacie je vyhotoven pokrm/nápoj nový. Host tak dostane své jídlo/pití v požadované kvalitě a odpovídající kvantitě. Nově vyhotovený pokrm/nápoj se pak záúčtuje na účet manka a škody.
- Reklamacie práce číšníka ze strany klienta - v případě stížnosti klienta na obsluhující personál z důvodu zbytečných časových prodlev v průběhu obsluhy hosta, nevhodného chování k hostu, neochoty, atd. - při tomto druhu neshody nejprve F&B Manager zjistí s čím a proč není klient spokojen. V případě oprávněné stížnosti je obsluhujícímu personálu uděleno písemné napomenutí (dokument, „Porušení pracovní kázně“). Pokud by se situace opakovala, následuje další napomenutí tentokrát s finančním postihem. Opakující se podobná stížnost může být důvodem k ukončení pracovního poměru.
- Reklamacie práce číšníka ze strany klienta - v případě kdy dojde k finančnímu poškození klienta (např. při znečištění oděvu klienta, ke kterému může dojít vlivem nedbalosti obsluhujícího personálu) - při tomto druhu neshody je obsluhujícímu personálu uděleno písemné napomenutí s vyzvou k odstranění nedostatku a částka k náhradě škody je dána zaměstnanci k úhradě.

5.8. MĚŘITELNÉ VELIČINY PROCESU A SLUŽBY

• PROCES

Veličina	Parametr	Hodnota parametru
REV a la carte Eliška	CZK	viz. Business Plán
REV a la carte Ester	CZK	viz. Business Plán
REV a la carte CP - dle středisek i celkově	CZK	viz. Business Plán
FC dle středisek	%	viz. Business Plán

• SLUŽBA

Veličina	Parametr	Hodnota parametru
Čas, do kterého má číšník oslovit hosta (EL,ES)	vteřina	30
Počet reklamací (EL,ES)	počet/měsíc	
Počet reklamací - Sorrento	počet/měsíc	10
Počet reklamací - dle jednotlivých středisek CP	počet/měsíc	4

• ZÁZNAMY

Druh záznamu	Formulář číslo	Místo uložení záznamu	Min. doba archivace
Výběrový lístek na penze	F-07-21	kancelář F&B Managera	1 měsíc
Sumář výběrových lístků	F-07-22	kuchyně	nearchivuje se
Denní přehled penzí	F-07-23	kancelář F&B Managera	1 rok
Restaurační kniha		restaurace	1 rok
Záznam o stížnosti klienta	F-07-25	QM	3 roky
Sestava Stravování - FO Fidelio			
.....			
.....			

• SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTACE

- SQ-07-01 Nakupování
- SQ-07-02 Výroba pokrmů
- MN-FB-xx Manuál pro obsluhu xxxx
- STD-FB-01 Standardy FBD - Eliška
- STD-FB-02 Standardy FBD - Ester
- STB-FB-03 Standardy FBD výroba - CP
- STB-FB-04 Standardy FBD obsluha - CP
- Jídelní lístek, nápojový a la carte
- Jídelní lístek pro penze
- Jídelní a nápojový lístek pro Room service

MANUÁL PRO OBSLUHU

restaurace SORRENTO, Carlsbad Plaza

Vypracoval: David Zvára, pro společnost EDEN GROUP, a.s.

1. ORGANIZAČNÍ STRUKTURA

Viz. RA-FG-01 Příloha č.2 k OR - organizační struktura

2. CHARAKTERISTIKA STŘEDISKA

- **Typ střediska:**
 - restaurace ***** hotelu pro hotelové hosty i pasanty na „a la carte“
- **Provozní doba:**
 - od 07.00 hod do 10.30 hod - snídaně
 - od 12.30 hod do 15.30 hod - obědy
 - od 18.00 hod do 21.00 hod - večeře
- **Poskytované služby:**
 - stravovací služby pro hotelové hosty a pasanty na „a la carte“ bufetovou a částečně obslužnou formou, výběr nápojů a jídel z jídelního lístku „a la carte“.
- **Systém obsluhy:**
 - bufetový, forma obsluhy podle standardních pravidel stolničení, „a la cart“ forma obsluhy podle standardních pravidel stolničení (standarty stolničení jsou popsány v odborné literatuře, která je k dispozici u FBM).

3. PERSONÁL

- **Personál:**
 - 4x Maitre d'Hotel, 10x Waiter
 - 1 směna = 2x Maitre d'Hotel, 5x Waiter
- **Systém směn:**
 - střídání krátkých a dlouhých týdnů
 - krátký týden = středa a čtvrtek
 - dlouhý týden = pondělí a úterý; pátek, sobota, neděle
 - snídaňová servírka: zkrácený pracovní úvazek na 4 hod denně 6 dní v týdnu
- **Maitre d'Hotel, Waiter:**
 - směnný systém - 14 hod s 2 přestávkami á 30 minut
- **Pracovní oblečení:**
 - Maitre d'Hotel: bílá košile s dlouhým rukávem, černé kalhoty a sako, černýmotýlek, černé ponožky, černé šněrovací polobotky
- **Waitress:**
 - bílá košile s dlouhým rukávem, černá sukně nebo kalhoty, jednobarevný šátek, punčochy (punčochové kalhoty) tělové barvy, černé boty na nízkém podpatku nebo černé šněrovací polobotky
- **Waiter:**
 - bílá košile s dlouhým rukávem, černé kalhoty, jednobarevný šátek, černé ponožky, černé šněrovací polobotky

POŽADAVKY NA PERSONÁL

- **Požadavky zdravotní:**
 - Obsluha musí vlastnit zdravotní průkaz a pravidelné zdravotní prohlídky musí být negativní na infekční nemoci a ortopedické nálezy.
- **Požadavky profesní:**
 - Maitre d'Hotel - vyučen v oboru číšník se znalostí ruského, anglického a německého jazyka alespoň slovem, 3 roky praxe v oboru; základní znalost složité obsluhy Waiter - vyučen v oboru číšník se znalostí ruského, anglického a německého jazyka alespoň slovem
- **Požadavky osobnostní a charakterové:**
 - právní bezúhonnost
 - smysl pro osobní hygienu, čistotu a pořádek
 - základní profesní znalosti gastronomie a stolování
 - znalost společenských pravidel a umění jednat s lidmi
 - dodržování a respektování všech pokynů vztahujících se k práci ve veřejném stravování
 - smysl pro organizaci práce a vlastnosti předpokládající činnost v pracovním kolektivu
 - vědomí povinnosti a dodržování pracovní kázně

POŽADAVKY NA VZHLED

- **Úprava vlasů:**
 - Muži - na krátko střižené vlasy, bez obarvení a módních trendů, v délce na límec, bez ozdob.
 - Ženy - sepnuté a upravené účesy, bez výrazných ozdob a barev.
- **Šperky:**
 - Muži - žádné prsteny a náramky, pokud jsou nošeny řetízky, pak pouze pod uniformou a NE viditelně.
 - Ženy - pouze decentní šperky (maximálně 1 prsten na ruce, náušnice apod.), řetízky taktéž pouze pod uniformou.

Každý zaměstnanec je zároveň povinen udržovat osobní hygienu a upravenost tak, aby nebyla v rozporu s obecně platnými pravidly společenského chování a pravidly vnitropodnikovými. Toto platí i pro nošení doplňků, líčení a používání parfémů.

4. SPECIFIKACE ČINNOSTI BĚHEM DNE

4.1. PŘÍPRAVA STOLŮ A INVENTÁŘE

- **Příprava stolů a jejich prostření**
 - Pracovník zkontroluje čistotu všech stolů
 - Pomocí vlhkého a suchého hadříku stoly očistí
 - Srovná všechny židle okolo všech stolů
 - Stoly se prostírají jednobarevným ubrusem, případně kontrastním přehozem (napron) a látkovými ubrusky upravenými do ozdobné formy, prostření musí být v rámci celé restaurace barevně jednotné
 - Na střed stolu naaranžuje vázičku, doplněnou cukřenku, v kuřácké zóně popelník, popř. nabídkový stojánek s probíhající gastronomickou akcí
- **Příprava skla, porcelánu a příborů**
 - Sklo, které se zakládá předem na stoly musí být dokonale vyleštěné. Sklo, které je uložené v poličkách, musí být vyleštěné a připravené k okamžitému použití.
 - Porcelán, který se zakládá na stoly musí být suchý a bez skvrn stejně jako ostatní porcelán uloženy v policích, který musí být připravený k okamžitému použití.
 - Příbory musí být vždy vyleštěné. Leštění příborů provede obsluha před jejich uložením do příborníku.
 - Obsluha provede kontrolu a prasklé a odštípnuté skleničky, oštipaný nebo prasklý porcelán a poničené příbory odloží a informuje FBM. Vše musí být zapsáno v restaurační knize a podepsáno číšníkem (Maitre d'Hotel) a FBM. Likvidace může být provedena pouze na základě návrhu FBM schváleného GD.
- **Dochucovací prostředky**
 - Sůl a pepř jsou standardně v soupravě spolu s párátky na každém stole.
 - Ostatní dochucovací prostředky jsou na viditelném místě na restauraci.

- **Obsluha a údržba všech strojů a přístrojů**

- Provádí podle návodů od výrobce. Patří sem např. překapávače na kávu, kávovary, samovary, výčepní stolice výrobníky ledu atd.

4.2. PŘÍPRAVA STŘEDISKA A OBSLUHA - SNÍDANĚ

4.3. PERSONÁL PŘICHÁZEJÍCÍ NA PRACOVISŤE RÁNO NA ZAČÁTKU SMĚNY

- odemkne středisko a rozsvítí osvětlení
- zapne kávovary, chladicí a ohřívací vany, ohříváče talířů
- z recepcce si vyzvedne denní přehled o stravovaných hostech (přehled stravování z FO Fidelia) obsahující údaje o počtu snídaní
- vyzvedne room servisový telefon z recepcce
- prostře restauraci na snídani
- společně s kuchařem připraví snídani podle standardů
- ve spolupráci s kuchařem v průběhu snídaní doplňuje chybějící sortiment
- provádí vlastní obsluhu klientů
- nabízí nápoje „a la carte“
- sklízí špinavé nádobí v průběhu snídaní
- zabezpečuje room service
- průběžně provádí vyúčtování „a la carte“
- po skončení snídaní uklidí restauraci
- uzavře restauraci

Maitre d'Hotel (vedoucí směny) zdraví přicházející hosty, ptá se na číslo pokoje a kontroluje, který host má snídani zaplacenou v rámci pobytu a který host zaplatí snídani extra - „a la carte“. V případě nesrovnalostí ověřuje informace s recepcí. Je odpovědný za přesnou registraci všech stravujících se hostů.

4.4 PŘÍPRAVA STŘEDISKA A OBSLUHA - OBĚDY

- **Personál:**

- odemkne středisko
- prostře restauraci na obědy
- společně s kuchařem připraví bufet podle standardů
- ve spolupráci s kuchařem v průběhu obědů doplňuje chybějící sortiment
- provádí vlastní obsluhu klientů
- nabízí nápoje „a la carte“
- sklízí špinavé nádobí v průběhu obědů
- zabezpečuje room service
- průběžně provádí vyúčtování „a la carte“
- po skončení obědů uklidí restauraci
- uzavře restauraci

Maitre d'Hotel (vedoucí směny) zdraví přicházející hosty, ptá se na číslo pokoje a kontroluje, který host má oběd zaplacený v rámci pobytu a který host zaplatí oběd extra - „a la carte“. V případě nesrovnalostí ověřuje informace s recepcí. Je odpovědný za přesnou registraci všech stravujících se hostů.

4.5 PŘÍPRAVA STŘEDISKA A OBSLUHA - VEČEŘE

- **V rámci přípravy a průběhu večeří personál**

- odemkne středisko
- prostře restauraci na večeře
- společně s kuchařem připraví bufet podle standardů
- ve spolupráci s kuchařem v průběhu večeří doplňuje chybějící sortiment
- provádí vlastní obsluhu klientů
- nabízí nápoje „a la carte“
- sklízí špinavé nádobí v průběhu večeří
- zabezpečuje room service
- průběžně provádí vyúčtování „a la carte“

• Na konci směny personál

- uklidí restauraci
- uklidí bufetové stoly
- urovná veškerý inventář do příslušných sektorů
- v zázemí vyrovná veškeré použité nádobí do prostoru mytí nádobí u hlavní myčky
- vypne veškeré přístroje
- vynese odpadkové koše
- uzavře restauraci - každý z číšníků má svou čipovou kartu, kterou lze odemknout restauraci, office a sklad nápojů. Všichni odpovídají za zamčení restaurace a skladu po skončení provozní doby.

Maitre d'Hotel (vedoucí směny) zdraví přicházející hosty, ptá se na číslo pokoje a kontroluje, který host má večeři zaplacenou v rámci pobytu a který host zaplatí večeři extra - „a la carte“. V případě nesrovnalostí ověřuje informace s recepcí. Je odpovědný za přesnou registraci všech stravujících se hostů.

Na konci směny po uzavření restaurace po večeřích provede Maitre d'Hotel uzávěrku registrační pokladny. Zkontroluje stav finanční hotovosti v pokladně s uzávěrkou a odevzdá tržbu a všechny účetní doklady uplynulého dne spolu s vyplněným tržním listem na recepci hotelu (oproti příjmovému dokladu). Službu konající recepční vše uloží do trezoru. Po uzavření střediska Sorrento předá Maitre d'Hotel room servisový telefon na středisko La Boheme

5. SERVIS

5.1. UVÍTÁNÍ A USAZENÍ HOSTA

- Maitre d'Hotel naváže oční kontakt a s úsměvem hosta pozdraví a uvítá v českém jazyce - „Dobrý den.“
- Pokud host reaguje v jiném jazyce, pozdraví ho Maitre d'Hotel opět - v odpovídajícím či světovém jazyce.
- Zeptá se na číslo pokoje a dle sestavy z FO Fidelio zkontroluje, zda má host stravu zaplacenou v rámci pobytu či zda host zaplatí jídlo extra - „a la carte“.
- Host usedá na jím vybrané místo sám nebo za asistence Maitre d'Hotela/Waitra, který případně pomůže hostovi s odložením kabátu.
- Nápojový „a la carte“ - Waiter/Maitre _d Hotel dotazem zjistí, co bude host pít, případně nabídne nápojový lístek.
- Provede rekapitulaci objednávky.
- Poděkuje.

5.2. PŘEVZETÍ, POTVRZENÍ OBJEDNÁVKY

- Dotazem zjistí hostův záměr - co bude host pít, příp. požadovat nad rámec nabídky bufetového stolu.
- Přinese jídelní lístek a při předávání otevřeného jídelního lístku nabídne svou pomoc při výběru a vysloví doporučení.
- K vybraným pokrmům doporučí nápoje.
- Provede rekapitulaci objednávky.
- Poděkuje.

5.3. PŘEDÁNÍ OBJEDNÁVKY NA VÝDEJNÍ STŘEDISKO

- Objednávka do kuchyně je provedena formou bloku z registrační pokladny, v případě nestandardní objednávky - ústně.

5.4. SERVIS JÍDEL A DEZERTŮ

- Při servírování jednotlivých chodů přeje obsluha vždy hostu „ Dobrou chuť.“
- Po každém chodu se obsluha zeptá zda hostovi chutnalo a zda bylo vše v pořádku.

5.5. SERVIS NÁPOJŮ

- Po dolití a při kladení nápoje před hosta říká obsluha : „ Prosím.“
- Při sklizení skla obsluha děkuje.

5.6. UZAVŘENÍ ÚČTU A PLACENÍ

- Přeje-li si host platit, obsluha zjistí jakou formou bude účet vyrovnán - natižením na hotelový účet, platbou v hotovosti nebo platební kartou.
- V případě platby nutnosti podpisu účtu (natižení na hostův hotelový účet či při platbě platební kartou) požádá obsluha hosta, aby počkal na podepsání účtu.
- Účet se předkládá ve standardních deskách. Na podepsání se do desek vkládá firemní propiska.
- Obsluha vždy děkuje.

5.7. LOUČENÍ S HOSTEM

- Obsluha se zeptá hosta, jak byl spokojen.
- Obsluha poděkuje za návštěvu a případně pomůže hostovi s oblečením.
- „Pěkný den (večer) a Na shledanou“.

Po celou dobu přítomnosti hosta v restauraci pozoruje obsluhující číšník (Maitre d'Hotel, Waiter) hosty z viditelného místa a okamžitě reaguje na potřeby a požadavky hosta.

6. ČISTOTA A ÚDRŽBA

Všechny úklidové práce a mytí se provádí v souladu se Zásadami správné hygienické praxe a Zásadami sanitace.

6.1. KAŽDODENNÍ ÚKLIDOVÉ ČINNOSTI

- utírání prachu - vyčištění polic na sklo, kasy, monitoru, platebního terminálu, tiskárny
- údržba stroje na výrobu kávy, chladicích a ohřevných van, šafingů, ohřivačů talířů dle návodu výrobce
- očista bufetového stolu
- vyčištění lednice na nápoje a chladicích zásuvek
- mytí váziček, čištění souprav na dochucovací prostředky
- příprava prádla na odvoz do prádelny podle termínu odvozu, příjem prádla z prádelny a jeho uložení

6.2. ÚKLIDOVÉ PRÁCE V PRŮBĚHU TÝDNE

- Středa Kontrola inventáře (sklo, porcelán, přibory)
- Čtvrtek Vyčištění příbormíků a skříněk

6.3. KONTROLA STAVU ZÁSOB OBJEDNÁVKY A PŘÍJEM ZBOŽÍ

- Stav zásob nápojů kontroluje Maitre d'Hotel a průběžně zaznamenává požadavky na objednávku zboží.
- Po konzultaci s FBM je provedena objednávka u předem stanoveného dodavatele, které FBM stanovuje na základě hodnocení dodavatelů.
- Zboží na restauraci (nápoje) přejímá výhradně Maitre d'Hotel a odpovídá za správnost dodávky zboží po stránce druhu, množství a kvality.

MANUÁL PRO OBSLUHU

Bar OLD TIMES, Carlsbad Plaza

Vypracoval: David Zvára, pro společnost EDEN GROUP, a.s.

1. ORGANIZAČNÍ STRUKTURA

- Viz. RA-FG-01 Příloha č.2 k OŘ - organizační struktura

2. CHARAKTERISTIKA STŘEDISKA

- **Typ střediska:**
 - bar ***** hotelu
- **Provozní doba**
 - od 18.30 hod do 02.30 hod
- **Poskytované služby**
 - nápojový servis a občerstvení pro hotelové hosty a ostatní návštěvníky obslužnou formou
- **Systém obsluh**
 - barový způsob obsluhy podle standardních pravidel. Standardy stolničení jsou popsány v odborné literatuře, která je k dispozici u FBM.
- **Personál**
 - na směnu: 2x barman
 - celkem: 4x barman
- **Systém směn**
 - střídání krátkých a dlouhých týdnů
 - krátký týden = středa a čtvrtek
 - dlouhý týden = pondělí, úterý a pátek, sobota, neděle
 - Barman/Barmanka: směnný systém-6 hodin s 1 zákonnou přestávkou 30 minut
- **Pracovní oblečení:**
 - Barmanka: bílá košile s dlouhým rukávem, vestička v barvě zlatavé, černá sukně nebo kalhoty, černý motýlek, punčochy (punčochové kalhoty) tělové barvy, černé boty na nízkém podpatku
 - Barman: bílá košile s dlouhým rukávem, vestička v barvě zlatavé, černé kalhoty, černý motýlek, černé ponožky, černé šněrovací polobotky
- **Požadavky na personál**
 - zdravotní: Obsluha musí vlastnit zdravotní průkaz a pravidelné zdravotní prohlídky musí být negativní na infekční nemoci a ortopedické nálezy.
 - profesní:
 - Maitre d'Hotel - vyučen v oboru číšník se znalostí ruského, anglického a německého jazyka alespoň slovem, 3 roky praxe v oboru; základní znalost složité obsluhy
 - Waiter - vyučen v oboru číšník se znalostí ruského, anglického a německého jazyka alespoň slovem

• Požadavky osobnostní a charakterové

- právní bezúhonnost
- smysl pro osobní hygienu, čistotu a pořádek
- základní profesní znalosti gastronomie a stolování
- znalost společenských pravidel a umění jednat s lidmi
- dodržování a respektování všech pokynů vztahujících se k práci ve veřejném stravování
- smysl pro organizaci práce a vlastnosti předpokládající činnost v pracovním kolektivu
- vědomí povinnosti a dodržování pracovní kázně

• Požadavky na vzhled

- Úprava vlasů:
 - **Muži** - na krátko střižené vlasy, bez obarvení a módních trendů, v délce na límec, bez ozdob.
 - **Ženy** - sepnuté a upravené účesy, bez výrazných ozdob a barev.
- Šperky:
 - **Muži** - žádné prsteny a náramky, pokud jsou nošeny řetízky, pak pouze pod uniformou a NE viditelně.
 - **Ženy** - pouze decentní šperky (maximálně 1 prsten na ruce, náušnice apod.), řetízky taktéž pouze pod uniformou.

Každý zaměstnanec je zároveň povinen udržovat osobní hygienu a upravenost tak, aby nebyla v rozporu s obecně platnými pravidly společenského chování a pravidly vnitropodnikovými. Toto platí i pro nošení doplňků, líčení a používání parfémů.

3. SPECIFIKACE ČINNOSTI BĚHEM DNE

3.1. PŘÍPRAVA INVENTÁŘE

• Příprava skla, porcelánu a příborů

- Sklo, které se zakládá předem na stoly musí být dokonale vyleštěné. Sklo, které je uložené v poličkách musí být vyleštěné a připravené k okamžitému použití.
- Porcelán, který se zakládá na stoly musí být suchý a bez skvrn stejně jako ostatní porcelán uložený v policích, který musí být připravený k okamžitému použití.
- Příbory musí být vždy vyleštěné. Leštění příborů provede obsluha před jejich uložením do příborníku.
- Obsluha provede kontrolu. Prasklé, odštípnuté skleničky, oštípaný nebo prasklý porcelán, a poničené příbory odloží a informuje FBM. Vše musí být zapsáno v restaurační knize a podepsáno číšníkem (Maitre d'Hotel) a FBM. Likvidace může být provedena pouze na základě návrhu FBM schváleného GD.

• Obsluha a údržba všech strojů a přístrojů

- Provádí podle návodů od výrobce. Patří sem např. překapávače na kávu, kávovary, samovary, výčepní stolice výrobníky ledu atd.

3.2. PROVOZ STŘEDISKA A ČINNOSTI S NÍM SPOJENÉ

• V rámci přípravy střediska personál

- odemkne, rozsvítí osvětlení baru,
- připraví bar na provoz,
- zapne kávovar, varnou konvici, výrobek ledu, myčku
- zkontroluje výčepní zařízení a chladicí agregáty
- zapíná krb
- zabezpečí reprodukovanou hudbu (do 21.00 hod.)

• V průběhu provozu střediska personál

- obsluhuje hotelové hosty a ostatní návštěvníky, včetně provádění vyúčtování s hostem
- sklízí špinavé nádoby v rámci obsluhy
- pomocí vlhkého a suchého hadříku stoly očistí a srovná židle okolo stolů
- ve spolupráci s kuchařem (Chef of the Kitchen) a skladníkem (Storekeeper) doplňuje chybějící sortiment
- zabezpečuje room service

• Na konci směny personál

- uklízí bar a zázemí,
- vyčistí a vyleští sklo, příbory a nádobí a uloží je na příslušná místa,
- zkontroluje čistotu všech stolů, ze stolů sklídí popelníky
- pomocí vlhkého a suchého hadříku očistí stoly, pokladnu, barový pult
- veškerý inventář urovná v příslušných sektorech
- v zázemí urovná veškeré použité nádobí do prostoru mytí nádobí u hlavní myčky
- u stroje na kávu propláchně stroj na výrobu pěny z mléka na cappuccino a provede regenerační program pomocí speciální soli k tomu určené
- stroje a zařízení vyčistí podle předpisu výrobce
- vynese všechny odpadkové koše a vypne všechny přístroje
- následně též srovná židle okolo všech stolů
- provede úklid barového pultu včetně uzamčení lednice, příslušného inventáře a zboží
- vypíná krb
- dohlídí na noční úklid a uzamyká středisko. Barman je odpovědný za zamčení střediska či prostoru (příslušenství) baru po skončení provozní doby.
- odevzdává room servisový telefon na recepci

Na konci směny po uzavření baru provede barman/barmanka uzávěrku registrační pokladny. Zkontroluje stav finanční hotovosti v pokladně s uzávěrkou a odevzdá tržbu a všechny účetní doklady uplynulého dne spolu s vyplněným tržním listem na recepci hotelu (oproti příjmovému dokladu). Službu konající recepční vše uloží do trezoru.

4. SERVIS

4.1. UVÍTÁNÍ A USAZENÍ HOSTA

- Barman naváže oční kontakt a s úsměvem hosta pozdraví a uvítá v českém jazyce - „Dobrý den, vítám Vás.“
- Pokud host reaguje v jiném jazyce, pozdraví ho pracovník opět - v odpovídajícím či světovém jazyce.
- Host usedá na jím vybrané místo sám nebo za asistence barmana, který případně pomůže hostovi s odložením kabátu.
- Dotazem zjistí hostův záměr - co bude host pít, případně nabídne občerstvení.
- Provede rekapitulaci objednávky.
- Poděkuje.

4.2. SERVIS OBČERSTVENÍ

- Při servírování občerstvení přeje obsluha vždy „ Dobrou chuť.“
- Při sklizení použitého nádobí (debarasování) se obsluha zeptá, zda hostovi chutnalo a zda bylo vše v pořádku, vždy děkuje.

4.3. SERVIS NÁPOJŮ

- Po dolítí a při kladení nápoje před hosta říká obsluha: „ Prosím.“
- Při sklizení skla obsluha děkuje.

4.4. UZAVŘENÍ ÚČTU A PLACENÍ

- Přeje-li si host platit, obsluha zjistí jakou formou bude účet vyrovnán - natižením na hotelový účet, platbou v hotovosti nebo platební kartou.
- V případě platby nutností podpisu účtu (při natižení na hostův hotelový účet a při platbě platební kartou) požádá obsluha hosta, aby počkal na podepsání účtu.
- Účet se předkládá ve standardních deskách. Na podepsání se do desek vkládá firemní propiska.
- Obsluha vždy děkuje.

4.5. LOUČENÍ S HOSTEM

- Obsluha se zeptá hosta, jak byl spokojen.
- Obsluha poděkuje za návštěvu a pomůže hostovi s oblečením.
- Pěkný den (večer) a Na shledanou.

Po celou dobu přítomnosti hosta v restauraci pozoruje obsluhující barman hosty z viditelného místa a okamžitě reaguje na potřeby a požadavky hosta.

5. ČISTOTA A ÚDRŽBA

Všechny úklidové práce a mytí se provádí v souladu se Zásadami správné hygienické praxe a Zásadami sanitace.

5.1. KAŽDODENNÍ ÚKLIDOVÉ ČINNOSTI

- utírání prachu - vyčištění polic na sklo, kasy, monitoru, platebního terminálu, tiskárny
- údržba stroje na výrobu kávy
- příprava prádla na odvoz do prádelny podle termínu odvozu, příjem prádla z prádelny a jeho uložení

5.2. ÚKLIDOVÉ PRÁCE V PRŮBĚHU TÝDNE

- Středa Leštěnkou na nábytek vyleštit obložení a nábytek
- Čtvrtek Vyčistit lednici na nápoje a chladicí zásuvky, příprava prádla k odvozu
- Pátek Vyčištění příborníků a skříněk
- Sobota Kontrola inventáře (sklo, porcelán, přístroje)

• KONTROLA STAVU ZÁSOB OBJEDNÁVKY A PŘÍJEM ZBOŽÍ

- Stav zásob nápojů kontroluje Maitre d'Hotel a průběžně zaznamenává požadavky na objednávku zboží.
- Po konzultaci s FBM je provedena objednávka u předem stanoveného dodavatele, které FBM stanovuje na základě hodnocení dodavatelů.
- Zboží na restauraci (nápoje) přejímá barman/barmanka a odpovídá za správnost dodávky zboží po stránce druhu, množství a kvality.
- Za nákupní ceny dodaného zboží odpovídá FBM.

MANUÁL PRO OBSLUHU WELLNESS BAR, Carlsbad Plaza

Vypracoval: David Zvára, pro společnost EDEN GROUP, a.s.

1. ORGANIZAČNÍ STRUKTURA

- Viz. RA-FG-01 Příloha č.2 k OŘ - organizační struktura

2. CHARAKTERISTIKA STŘEDISKA

- **Typ střediska:** bar ***** hotelu
- **Provozní doba:** od 09.00 hod do 21.00 hod
- **Poskytované služby:** nápojový servis a občerstvení pro hotelové hosty a ostatní návštěvníky obslužnou formou
- **Systém obsluhy:** barový způsob obsluhy podle standardních pravidel. Standardy stolnění jsou popsány v odborné literatuře, která je k dispozici u FBM.
- **Personál:** na směnu: 1x barman - celkem: 2x barman
- **Systém směn:** střídání krátkých a dlouhých týdnů
 - krátký týden = středa a čtvrtek; dlouhý týden = pondělí, úterý a pátek, sobota, neděle; Barman: směnný systém - 11 hodin s 2 zákonnými přestávkami á 30 minut
- **Pracovní oblečení:** Barman/Barmanka: bílé kalhoty, bílé ponožky, bílé protiskluzové boty, triko ve firemních barvách
- **Požadavky na personál:**
 - zdravotní: Obsluha musí vlastnit zdravotní průkaz a pravidelné zdravotní prohlídky musí být negativní na infekční nemoci a ortopedické nálezy.
 - profesní: Maitre d'Hotel - vyučen v oboru číšník se znalostí ruského, anglického a německého jazyka alespoň slovem, 3 roky praxe v oboru; základní znalost složité obsluhy
 - Waiter - vyučen v oboru číšník se znalostí ruského, anglického a německého jazyka alespoň slovem
- **Požadavky osobnostní a charakterové**
 - právní bezúhonnost
 - smysl pro osobní hygienu, čistotu a pořádek
 - základní profesní znalosti gastronomie a stolování
 - znalost společenských pravidel a umění jednat s lidmi
 - dodržování a respektování všech pokynů vztahujících se k práci ve veřejném stravování
 - smysl pro organizaci práce a vlastnosti předpokládající činnost v pracovním kolektivu
 - vědomí povinnosti a dodržování pracovní kázně
- **Požadavky na vzhled**
 - **Úprava vlasů:**
 - Muži - na krátko střižené vlasy, bez obarvení a módních trendů, v délce na límec, bez ozdob.
 - Ženy - sepnuté a upravené účesy, bez výrazných ozdob a barev.
 - **Šperky:**
 - Muži - žádné prsteny a náramky, pokud jsou nošeny řetízky, pak pouze pod uniformou a NE viditelně.
 - Ženy - pouze decentní šperky (maximálně 1 prsten na ruce, náušnice apod.), řetízky taktéž pouze pod uniformou.

Každý zaměstnanec je zároveň povinen udržovat osobní hygienu a upravenost tak, aby nebyla v rozporu s obecně platnými pravidly společenského chování a pravidly vnitropodnikovými. Toto platí i pro nošení doplňků, líčení a používání parfémů.

3. SPECIFIKACE ČINNOSTI BĚHEM DNE

3.1. PŘÍPRAVA INVENTÁŘE

- **Příprava skla, porcelánu a příborů**
 - Sklo, které se zakládá předem na stoly, musí být dokonale vyleštěné. Sklo, které je uloženo v poličkách, musí být vyleštěné a připravené k okamžitému použití.
 - Porcelán, který se zakládá na stoly, musí být suchý a bez skvrn stejně jako ostatní porcelán, uloženy v policích, který musí být připravený k okamžitému použití.
 - Příbory musí být vždy vyleštěné. Leštění příborů provede obsluha před jejich uložením do příborníku.
 - Obsluha provede kontrolu a prasklé a odštípnuté skleničky, oštipaný nebo prasklý porcelán a poničené příbory odloží a informuje FBM. Vše musí být zapsáno v restaurační knize a podepsáno číšníkem (Maitre d'Hotellem) a FBM. Likvidace může být provedena pouze na základě návrhu FBM schváleného GD.
- **Obsluha a údržba všech strojů a přístrojů**
 - Provádí podle návodů od výrobce. Patří sem např. překapávače na kávu, kávovary, samovary, výčepní stolice - robníky ledu atd.

3.2. PROVOZ STŘEDISKA A ČINNOSTI S NÍM SPOJENÉ

- **V rámci přípravy střediska personál**
 - odemkne, rozsvítí osvětlení baru,
 - připraví bar na provoz,
 - zapne samovar
 - vyzvedne z kuchyně občerstvení (sendviče) od vedoucího denní směny (Chef of the Kitchen)
- **V průběhu provozu střediska personál**
 - obsluhuje hotelové hosty a ostatní návštěvníky
 - sklízí špinavé nádobí v rámci obsluhy
 - pomocí vlhkého a suchého hadříku stoly očistí a srovná židle okolo stolů
 - ovládá vodní atrakce - ovládání na barovém pultu
 - hlídá bezpečnostní signalizaci ze saun
 - ve spolupráci s kuchařem (Chef of the Kitchen) a skladníkem (Storekeeper) doplňuje chybějící sortiment
- **Na konci směny personál:**
 - uklízí bar a zázemí,
 - vyčistí a vyleští sklo, příbory a nádobí a uloží vše na příslušná místa,
 - zkontroluje čistotu všech stolů
 - pomocí vlhkého a suchého hadříku očistí stoly, pokladnu, barový pult
 - veškerý inventář urovná v příslušných sektorech
 - následně též srovná židle okolo všech stolů
 - provede úklid barového pultu a jeho uzamčení, včetně uzamčení lednice, příslušného inventáře a zboží
 - zodpovídá za uzavření celého Wellnesslandu
 - Barman je odpovědný za zamčení střediska či prostoru (příslušenství) baru po skončení provozní doby.

Na konci směny - po uzavření restaurace, po večerech- provede barman/barmanka uzávěrku registrační pokladny. Zkontroluje stav finanční hotovosti v pokladně s uzávěrkou a odevzdá tržbu a všechny účetní doklady uplynulého dne spolu s vyplněným tržním listem na recepci hotelu (oproti příjmovému dokladu). Službu konající recepční vše uloží do trezoru.

4. SERVIS

4.1. UVÍTÁNÍ A USAZENÍ HOSTA

- Barman naváže oční kontakt a s úsměvem hosta pozdraví a uvítá v českém jazyce - „Dobrý den, vítám Vás.“
- Pokud host reaguje v jiném jazyce, pozdraví jej pracovník opět - v odpovídajícím či světovém jazyce.
- Host usedá na jím vybrané místo sám nebo za asistence barmana, který případně pomůže hostovi s odložením kabátu.

- Dotazem zjistí hostův záměr - co bude host pít, případně nabídne občerstvení.
- Provede rekapitulaci objednávky.
- Poděkuje.

4.2. SERVIS OBČERSTVENÍ

- Při servírování občerstvení přeje obsluha vždy „ Dobrou chuť.“
- Při sklizení použitého nádobí (debarasování) se obsluha zeptá, zda hostovi chutnalo a zda bylo vše v pořádku, vždy děkuje.

4.3. SERVIS NÁPOJŮ

- Po dolití a při kladení nápoje před hosta říká obsluha: „ Prosím.“
- Při sklizení skla obsluha děkuje.

4.4. UZAVŘENÍ ÚČTU A PLACENÍ

- Přeje-li si host platit, obsluha zjistí, jakou formou bude účet vyrovnán - natižením na hotelový účet, platbou v hotovosti nebo platební kartou.
- V případě platby nutnosti podpisu účtu (natižení na hostův hotelový účet či při platbě platební kartou) požádá obsluha hosta, aby počkal na podepsání účtu.
- Účet se předkládá ve standardních deskách. Na podepsání se do desek vkládá firemní propiska.
- Obsluha vždy děkuje.

4.5. LOUČENÍ S HOSTEM

- Obsluha se zeptá hosta, jak byl spokojen.
- Obsluha poděkuje za návštěvu a pomůže hostovi s oblečením.
- Pěkný den (večer) a Na shledanou.

Po celou dobu přítomnosti hosta v restauraci pozoruje obsluhující barman hosty z viditelného místa a okamžitě reaguje na potřeby a požadavky hosta.

5. ČISTOTA A ÚDRŽBA

Všechny úklidové práce a mytí se provádí v souladu se Zásadami správné hygienické praxe a Zásadami sanitace.

5.1. KAŽDODENNÍ ÚKLIDOVÉ ČINNOSTI

- utírání prachu - vyčištění polic na sklo, kasy, monitoru, platebního terminálu, tiskárny
- údržba stroje na výrobu kávy
- příprava prádla na odvoz do prádelny podle termínu odvozu, příjem prádla z prádelny a jeho uložení

5.2. ÚKLIDOVÉ PRÁCE V PRŮBĚHU TÝDNE

- Středa Leštěnkou na nábytek vyleštit obložení a nábytek
- Čtvrtek Vyčistit lednici na nápoje a chladicí zásuvky, příprava prádla k odvozu
- Pátek Vyčištění příborníků a skříněk
- Sobota Kontrola inventáře (sklo, porcelán, přístroje)

• KONTROLA STAVU ZÁSOB OBJEDNÁVKY A PŘÍJEM ZBOŽÍ

- Stav zásob nápojů kontroluje Maitre d'Hotel a průběžně zaznamenává požadavky na objednávku zboží.
- Po konzultaci s FBM je provedena objednávka u předem stanoveného dodavatele, které FBM stanovuje na základě hodnocení dodavatelů.
- Zboží na restauraci (nápoje) přejímá barman/barmanka a odpovídá za správnost dodávky zboží po stránce druhu, množství a kvality.
- Za nákupní ceny dodaného zboží odpovídá FBM.

MANUÁL PRO OBSLUHU LOBBY BAR, Carlsbad Plaza

Vypracoval: David Zvára pro společnost EDEN GROUP, a.s.

1. ORGANIZAČNÍ STRUKTURA

- Viz. RA-FG-01 Příloha č.2 k OŘ - organizační struktura

2. CHARAKTERISTIKA STŘEDISKA

- **Typ střediska:** bar ***** hotelu
- **Provozní doba:** od 09.00 hod do 21.00 hod
- **Poskytované služby:** nápojový servis a drobné občerstvení (deserty) pro hotelové hosty a ostatní návštěvníky obslužnou formou.
- **Systém obsluhy:** barový způsob obsluhy podle standardních pravidel. Standardy stolničení jsou popsány v odborné literatuře, která je k dispozici u FBM.
- **Personál:** na směnu: 1x Barman - celkem: 2x barman
- **Systém směn:** systém směn - střídání krátkých a dlouhých týdnů; krátký týden = středa a čtvrtek
 - dlouhý týden = pondělí, úterý a pátek, sobota, neděle
- **Pracovní oblečení:**
 - Barmanka: bílá košile s dlouhým rukávem, vestička v barvě zlatavé, černá sukně nebo kalhoty, černý motýlek, punčochy (punčochové kalhoty) tělové barvy, černé boty na nízkém podpatku
 - Barman: bílá košile s dlouhým rukávem, vestička v barvě zlatavé, černé kalhoty, černý motýlek, černé ponožky, černé šněrovací polobotky
- **Požadavky na personál:**
 - zdravotní: Obsluha musí vlastnit zdravotní průkaz a pravidelné zdravotní prohlídky musí být negativní na infekční nemoci a ortopedické nálezy.
 - profesní: Maitre d'Hotel - vyučen v oboru číšník se znalostí ruského, anglického a německého jazyka alespoň slovem, 3 roky praxe v oboru; základní znalost složité obsluhy
 - Wajter - vyučen v oboru číšník se znalostí ruského, anglického a německého jazyka alespoň slovem
- **Požadavky osobnostní a charakterové:**
 - právní bezúhonnost
 - smysl pro osobní hygienu, čistotu a pořádek
 - základní profesní znalosti gastronomie a stolování
 - znalost společenských pravidel a umění jednat s lidmi
 - dodržování a respektování všech pokynů vztahujících se k práci ve veřejném stravování
 - smysl pro organizaci práce a vlastnosti předpokládající činnost v pracovním kolektivu
 - vědomí povinnosti a dodržování pracovní kázně
- **Požadavky na vzhled:**
 - Úprava vlasů:
 - Muži - na krátko střižené vlasy, bez obarvení a módních trendů, v délce na límec, bez ozdob.
 - Ženy - sepnuté a upravené účesy, bez výrazných ozdob a barev.
 - Šperky:
 - Muži - žádné prsteny a náramky, pokud jsou nošeny řetízky, pak pouze pod uniformou a NE viditelně.
 - Ženy - pouze decentní šperky (maximálně 1 prsten na ruce, náušnice apod.), řetízky taktéž pouze pod uniformou.

3. SPECIFIKACE ČINNOSTI BĚHEM DNE

3.1. PŘÍPRAVA STOLŮ A INVENTÁŘE

- **Příprava stolů a jejich prostření**
 - Pracovník zkontroluje čistotu všech stolů
 - Pomocí vlhkého a suchého hadříku stoly očistí
 - Srovná všechny židle okolo všech stolů
 - Stoly se prostírají jednobarevným ubrusem, případně kontrastním přehozem (napron) a látkovými ubrousky upravenými do ozdobné formy, prostření musí být v rámci celé restaurace barevně jednotné
 - Na střed stolu naaranžuje vázičku, doplněnou cukřenku, v kuřácké zóně popelník, popř. nabídkový stojánek s probíhající gastronomickou akcí
- **Příprava skla, porcelánu a příborů**
 - Sklo, které se zakládá předem na stoly, musí být dokonale vyleštěné. Sklo, které je uložené v poličkách musí být vyleštěné a připravené k okamžitému použití.
 - Porcelán, který se zakládá na stoly, musí být suchý a bez skvrn stejně jako ostatní porcelán uložený v policích, který musí být připravený k okamžitému použití.
 - Příbory musí být vždy vyleštěné. Leštění příborů provede obsluha před jejich uložením do příborníku.
 - Obsluha provede kontrolu a prasklé a odštípnuté skleničky, oštipaný nebo prasklý porcelán a poničené příbory odloží a informuje FBM. Vše musí být zapsáno v restaurační knize a podepsáno číšníkem (Maitre d'Hotel) a FBM. Likvidace může být provedena pouze na základě návrhu FBM schváleného GD.
- **Obsluha a údržba všech strojů a přístrojů**
 - Provádí podle návodu od výrobce. Patří sem např. překapávače na kávu, kávovary, samovary, výčepní stolice výrobníky ledu atd.

3.2. PROVOZ STŘEDISKA A ČINNOSTI S NÍM SPOJENÉ

- **V rámci přípravy střediska personál**
 - připraví bar na provoz
 - zapne kávovar, varnou konvici
 - odemkne a zkontroluje lednici
 - zapálí krb
 - zabezpečí denní tisk
 - vyzvedne z kuchyně deserty od vedoucího směny (Chef of the Kitchen)
 - doplní ovoce v mísách
- **V průběhu provozu střediska personál**
 - obsluhuje hotelové hosty a ostatní návštěvníky
 - sklízí špinavé nádoby v rámci obsluhy
 - pomocí vlhkého a suchého hadříku stoly očistí a srovná židle okolo stolů
 - po dobu snídani kontroluje Bon Soir Bar a dbá na jeho čistotu
 - ve spolupráci s kuchařem (Chef of the Kitchen) a skladníkem (Storekeeper) doplňuje chybějící zboží
- **Na konci směny personál**
 - uklízí bar a zázemí,
 - vyčistí a vyleští sklo, příbory a nádoby a uloží vše na příslušná místa,
 - zkontroluje čistotu všech stolů, ze stolů sklídí popelníky
 - pomocí vlhkého a suchého hadříku očistí stoly, pokladnu, barový pult
 - veškerý inventář urovná v příslušných sektorech
 - v zázemí urovná veškeré použité nádoby do prostoru mytí nádobí u hlavní myčky
 - stroje a zařízení vyčistí podle předpisu výrobce
 - vynesou všechny odpadkové koše a vypne všechny přístroje

- následně též srovná židle okolo všech stolů
- zhasne krb
- provede úklid barového pultu a jeho uzamčení včetně uzamčení lednice, příslušného inventáře a zboží. Barman je odpovědný za zamčení střediska či prostoru (příslušenství) baru po skončení provozní doby.

Na konci směny po uzavření restaurace po večerech provede barman/barmanka uzávěrku registrační pokladny. Zkontroluje stav finanční hotovosti v pokladně s uzávěrkou a odevzdá tržbu a všechny účetní doklady uplynulého dne spolu s vyplněným tržním listem na recepci hotelu (oproti příjmovému dokladu). Službu konající recepční vše uloží do trezoru.

4. SERVIS

4.1. UVÍTÁNÍ A USAZENÍ HOSTA

- Barman naváže oční kontakt a s úsměvem hosta pozdraví a uvítá v českém jazyce - „Dobrý den, vítám Vás.“
- Pokud host reaguje v jiném jazyce, pozdraví ho pracovník opět - v odpovídajícím či světovém jazyce.
- Host usedá na jím vybrané místo sám nebo za asistence barmana, který případně pomůže hostovi s odložením kabátu.
- Dotazem zjistí hostův záměr - co bude host pít, případně nabídne občerstvení.
- Provede rekapitulaci objednávky.
- Poděkuje.

4.2. SERVIS OBČERSTVENÍ

- Při servírování občerstvení přeje obsluha vždy „ Dobrou chuť.“
- Při sklizení použitého nádobí (debarasování) se obsluha zeptá, zda hostovi chutnalo a zda bylo vše v pořádku, vždy děkuje.

4.3. SERVIS NÁPOJŮ

- Po doliti a při kladení nápoje před hosta říká obsluha : „ Prosím.“
- Při sklizení skla obsluha děkuje.

4.4. UZAVŘENÍ ÚČTU A PLACENÍ

- Přeje-li si host platit, obsluha zjistí jakou formou bude účet vyrovnán - natižením na hotelový účet, platbou v hotovosti nebo platební kartou.
- V případě platby nutnosti podpisu účtu (natižení na hostův hotelový účet či při platbě platební kartou) požádá obsluha hosta, aby počkal na podepsání účtu.
- Účet se předkládá ve standardních deskách. Na podepsání se do desek vkládá firemní propiska.
- Obsluha vždy děkuje.

4.5. LOUČENÍ S HOSTEM

- Obsluha se zeptá hosta, jak byl spokojen.
- Obsluha poděkuje za návštěvu a pomůže hostovi s oblečením.
- Pěkný den (večer) a Na shledanou.

Po celou dobu přítomnosti hosta v restauraci pozoruje obsluhující barman hosty z viditelného místa a okamžitě reaguje na potřeby a požadavky hosta.

5. ČISTOTA A ÚDRŽBA

Všechny úklidové práce a mytí se provádí v souladu se Zásadami správné hygienické praxe a Zásadami sanitace.

1.40 KAŽDODENNÍ ÚKLIDOVÉ ČINNOSTI

o utírání prachu - vyčištění polic na sklo, kasy, monitoru, platebního terminálu, tiskárny

o údržba stroje na výrobu kávy

o příprava prádla na odvoz do prádelny podle termínu odvozu, příjem prádla z prádelny a jeho uložení

5.1. ÚKLIDOVÉ PRÁCE V PRŮBĚHU TÝDNE

- Středa Leštěnkou na nábytek vyleštit obložení a nábytek
- Čtvrtek Vyčistit lednici na nápoje a chladicí zásuvky, příprava prádla k odvozu
- Pátek Vyčištění příborníků a skříněk
- Sobota Kontrola inventáře (sklo, porcelán, přibory)

• KONTROLA STAVU ZÁSOB OBJEDNÁVKY A PŘÍJEM ZBOŽÍ

- Stav zásob nápojů kontroluje Maitre d'Hotel a průběžně zaznamenává požadavky na objednávku zboží.
- Po konzultaci s FBM je provedena objednávka u předem stanoveného dodavatele, které FBM stanovuje na základě hodnocení dodavatelů.
- Zboží na restauraci (nápoje) přejímá barman/barmanka a odpovídá za správnost dodávky zboží po stránce druhu, množství a kvality.
- Za nákupní ceny dodaného zboží odpovídá FBM.

MANUÁL PRO OBSLUHU

BON SOIR BAR, Carlsbad Plaza

Vypracoval: David Zvára pro společnost EDEN GROUP,a.s.

1. ORGANIZAČNÍ STRUKTURA

- Viz. RA-FG-01 Příloha č.2 k OŘ - organizační struktura

2. CHARAKTERISTIKA STŘEDISKA

- **Typ střediska:** bar ***** hotelu
- **Provozní doba:** od 11.00 hod do 23.00 hod
- **Poskytované služby:** nápojový servis a občerstvení pro hotelové hosty a ostatní návštěvníky obslužnou formou
- **Systém obsluhy:** barový způsob obsluhy podle standardních pravidel. Standardy stolničení jsou popsány v odborné literatuře, která je k dispozici u FBM.
- **Personál:** na směnu: 1x barman - celkem: 2x barman
- **Systém směn:** střídání krátkých a dlouhých týdnů - krátký týden = středa a čtvrtek - dlouhý týden = pondělí, úterý a pátek, sobota, neděle; Barman: směnný systém - 11 hodin s 2 zákonnými přestávkami à 30 minut
- **Pracovní oblečení:**
 - Barmanka: bílá košile s dlouhým rukávem, vestička v barvě zlatavé, černá sukně nebo kalhoty, černý motýlek, punčochy (punčochové kalhoty) tělové barvy, černé boty na nízkém podpatku
 - Barman: bílá košile s dlouhým rukávem, vestička v barvě zlatavé, černé kalhoty, černý motýlek, černé ponožky, černé šněrovací polobotky
- **Požadavky na personál:**
 - zdravotní: Obsluha musí vlastnit zdravotní průkaz a pravidelné zdravotní prohlídky musí být negativní na infekční nemoci a ortopedické nálezy.
- **Požadavky profesní:**
 - Maitre d'Hotel - vyučen v oboru číšník se znalostí ruského, anglického a německého jazyka alespoň slovem, 3 roky praxe v oboru; základní znalost složité obsluhy
 - Waiter - vyučen v oboru číšník se znalostí ruského, anglického a německého jazyka alespoň slovem
- **Požadavky osobnostní a charakterové**
 - právní bezúhonnost
 - smysl pro osobní hygienu, čistotu a pořádek
 - základní profesní znalosti gastronomie a stolování
 - znalost společenských pravidel a umění jednat s lidmi
 - dodržování a respektování všech pokynů vztahujících se k práci ve veřejném stravování
 - smysl pro organizaci práce a vlastnosti předpokládající činnost v pracovním kolektivu
 - vědomí povinnosti a dodržování pracovní kázně
- **Požadavky na vzhled**
 - Úprava vlasů: - Muži - na krátko střižené vlasy, bez obarvení a módních trendů, v délce na límeček, bez ozdob.
 - Ženy - sepnuté a upravené účesy, bez výrazných ozdob a barev.
 - Šperky: - Muži - žádné prsteny a náramky, pokud jsou nošeny řetízky, pak pouze pod uniformou a NE viditelně.
 - Ženy - pouze decentní šperky (maximálně 1 prsten na ruce, náušnice apod.), řetízky taktéž pouze pod uniformou.

Každý zaměstnanec je zároveň povinen udržovat osobní hygienu a upravenost tak, aby nebyla v rozporu s obecně platnými pravidly společenského chování a pravidly vnitropodnikovými. Toto platí i pro nošení doplňků, líčení a používání parfémů.

3. SPECIFIKACE ČINNOSTI BĚHEM DNE

3.1. PŘÍPRAVA INVENTÁŘE

- **Příprava skla, porcelánu a příborů**

- Sklo, které se zakládá předem na stoly, musí být dokonale vyleštěné. Sklo, které je uložené v políčkách, musí být vyleštěné a připravené k okamžitému použití.
- Porcelán, který se zakládá na stoly, musí být suchý a bez skvrn stejně jako ostatní porcelán uložený v policích, který musí být připravený k okamžitému použití.
- Příbory musí být vždy vyleštěné. Leštění příborů provede obsluha před jejich uložením do příborníku.
- Obsluha provede kontrolu a prasklé a odštípnuté skleničky, oštipaný nebo prasklý porcelán a poničené příbory odloží a informuje FBM. Vše musí být zapsáno v restaurační knize a podepsáno číšníkem (Maitre d'Hotelem) a FBM. Likvidace může být provedena pouze na základě návrhu FBM schváleného GD.

- **Obsluha a údržba všech strojů a přístrojů**

- Provádí podle návodů od výrobce. Patří sem např. překapávače na kávu, kávovary, samovary, výčepní stolice výrobníky ledu atd.

3.2. PROVOZ STŘEDISKA A ČINNOSTI S NÍM SPOJENÉ

- **V rámci přípravy střediska personál**

- odemkne, rozsvítí osvětlení baru,
- připraví bar na provoz,
- zapne kávovar, výrobek ledu, myčku,
- zkontroluje výčepní zařízení a chladicí agregáty

- **V průběhu provozu střediska personál**

- obsluhuje hotelové hosty a ostatní návštěvníky
- sklízí špinavé nádoby v rámci obsluhy
- pomocí vlhkého a suchého hadříku stoly očistí a srovná židle okolo stolů
- ve spolupráci s kuchařem (Chef of the Kitchen) a skladníkem (Storekeeper) doplňuje chybějící sortiment

- **Na konci směny personál**

- uklízí bar a zázemí,
- vyčistí a vyleští sklo, příbory a nádoby a uloží na příslušná místa,
- zkontroluje čistotu všech stolů, ze stolů sklídí popelníky
- pomocí vlhkého a suchého hadříku očistí stoly, pokladnu, barový pult
- veškerý inventář urovná v příslušných sektorech
- v zázemí urovná veškeré použité nádoby do prostoru mytí nádobí u hlavní myčky
- u stroje na kávu propláchne stroj na výrobu pěny z mléka na cappuccino a provede regenerační program pomocí speciální soli k tomu určené
- stroje a zařízení vyčistí podle předpisu výrobce
- vynesou všechny odpadkové koše a vypne všechny přístroje
- následně též srovná židle okolo všech stolů
- provede úklid barového pultu a jeho uzamčení včetně uzamčení lednice, příslušného inventáře a zboží. Barman je odpovědný za zamčení střediska či prostoru (příslušenství) baru po skončení provozní doby.

Na konci směny po uzavření restaurace po večerech provede barman/barmanka uzávěrku registrační pokladny. Zkontroluje stav finanční hotovosti v pokladně s uzávěrkou a odevzdá tržbu a všechny účetní doklady uplynulého dne spolu s vyplněným tržním listem na recepci hotelu (oproti příjmovému dokladu). Službu konající recepční vše uloží do trezoru.

4. SERVIS

4.1. UVÍTÁNÍ A USAZENÍ HOSTA

- Barman naváže oční kontakt a s úsměvem hosta pozdraví a uvítá v českém jazyce - „Dobrý den, vítám Vás.“
- Pokud host reaguje v jiném jazyce, pozdraví ho pracovník opět - v odpovídajícím či světovém jazyce.

- Host usedá na jím vybrané místo sám nebo za asistence barmana, který případně pomůže hostovi s odložením kabátu.
- Dotazem zjistí hostův záměr - co bude host pít, případně nabídne občerstvení.
- Provede rekapitulaci objednávky.
- Poděkuje.

4.2. SERVIS OBČERSTVENÍ

- Při servírování občerstvení přeje obsluha vždy „ Dobrou chuť.“
- Při sklizení použitého nádobí (debarasování) se obsluha zeptá, zda hostovi chutnalo a zda bylo vše v pořádku, vždy děkuje.

4.3. SERVIS NÁPOJŮ

- Po doliti a při kladení nápoje před hosta říká obsluha: „ Prosim.“
- Při sklizení skla obsluha děkuje.

4.4. UZAVŘENÍ ÚČTU A PLACENÍ

- Přeje-li si host platit, obsluha zjistí jakou formou bude účet vyrovnán - natižením na hotelový účet, platbou v hotovosti nebo platební kartou.
- V případě platby nutnosti podpisu účtu (natižení na hostův hotelový účet či při platbě platební kartou) požádá obsluha hosta, aby počkal na podepsání účtu.
- Účet se předkládá ve standardních deskách. Na podepsání se do desek vkládá firemní propiska.
- Obsluha vždy děkuje.

4.5. LOUČENÍ S HOSTEM

- Obsluha se zeptá hosta, jak byl spokojen.
- Obsluha poděkuje za návštěvu a pomůže hostovi s oblečením.
- Pěkný den (večer) a Na shledanou.

Po celou dobu přítomnosti hosta v restauraci pozoruje obsluhující barman hosty z viditelného místa a okamžitě reaguje na potřeby a požadavky hosta.

5. ČISTOTA A ÚDRŽBA

Všechny úklidové práce a mytí se provádí v souladu se Zásadami správné hygienické praxe a Zásadami sanitace.

5.1. KAŽDODENNÍ ÚKLIDOVÉ ČINNOSTI

- utírání prachu - vyčištění polic na sklo, kasy, monitoru, platebního terminálu, tiskárny
- údržba stroje na výrobu kávy
- příprava prádla na odvoz do prádelny podle termínu odvozu, příjem prádla z prádelny a jeho uložení

5.2. ÚKLIDOVÉ PRÁCE V PRŮBĚHU TÝDNE

- Středa Lešténkou na nábytek vyleštit obložení a nábytek
- Čtvrtek Vyčistit lednici na nápoje a chladicí zásuvky, příprava prádla k odvozu
- Pátek Vyčištění příborníků a skříněk
- Sobota Kontrola inventáře (sklo, porcelán, přístroje)

• KONTROLA STAVU ZÁSOB OBJEDNÁVKY A PŘÍJEM ZBOŽÍ

- Stav zásob nápojů kontroluje Maitre d'Hotel a průběžně zaznamenává požadavky na objednávku zboží.
- Po konzultaci s FBM je provedena objednávka u předem stanoveného dodavatele, které FBM stanovuje na základě hodnocení dodavatelů.
- Zboží na restauraci (nápoje) přejímá barman/barmanka a odpovídá za správnost dodávky zboží po stránce druhu, množství a kvality.
- Za nákupní ceny dodaného zboží odpovídá FBM.

MANUÁL PRO OBSLUHU restaurace SWEET ORIENT, Carlsbad Plaza

Zpracoval: David Zvára, pro společnost EDEN GROUP, a.s.

1. ORGANIZAČNÍ STRUKTURA

- Viz. RA-FG-01 Příloha č.2 k OŘ - organizační struktura

2. CHARAKTERISTIKA STŘEDISKA

- **Typ střediska:** restaurace ***** hotelu pro hotelové hosty i pasanty na „a la carte“
- **Provozní doba:** od 14.00 hod do 22.00 hod - celodenní servis
- **Poskytované služby:** stravovací služby pro hotelové hosty a pasanty, obsluhovou formou, výběr nápojů a jídel z jídelního a nápojového lístku „a la carte“.
- **Systém obsluhy:** „a la cart“ forma obsluhy podle standardních pravidel stolničení se specifiky asijských pokrmů.
- **Personál:** 2x Maitre d'Hotel, 2x Waiter; 1 směna = 1x Maitre d'Hotel, 1x Waiter
- **Systém směn:** systém směn - dle rozpisu služeb; Maitre d'Hotel/Waiter: směnný systém - krátký/dlouhý týden
- **Pracovní oblečení:**
 - Maitre d'Hotel: bílá košile s dlouhým rukávem, černé kalhoty a sako, černý motýlek, černé ponožky, černé šněrovací polobotky
 - Waiter/Waitress: černý rondon, černé kalhoty, černé ponožky, černé šněrovací polobotky
- **Požadavky na personál:**
 - zdravotní: Obsluha musí vlastnit zdravotní průkaz a pravidelné zdravotní prohlídky musí být negativní na infekční nemoci a ortopedické nálezy.
 - profesní: - Maitre d'Hotel - vyučen v oboru číšník se znalostí ruského, anglického a německého jazyka alespoň slovem, 3 roky praxe v oboru; základní znalost složité obsluhy
 - Waiter - vyučen v oboru číšník se znalostí ruského, anglického a německého jazyka alespoň slovem
- **Požadavky osobnostní a charakterové**
 - právní bezúhonnost
 - smysl pro osobní hygienu, čistotu a pořádek
 - základní profesní znalosti gastronomie a stolování
 - znalost společenských pravidel a umění jednat s lidmi
 - dodržování a respektování všech pokynů vztahujících se k práci ve veřejném stravování
 - smysl pro organizaci práce a vlastnosti předpokládající činnost v pracovním kolektivu
 - vědomí povinnosti a dodržování pracovní kázně
- **Požadavky na vzhled:**
 - Úprava vlasů: - Muži - na krátko střižené vlasy, bez obarvení a módních trendů, v délce na límec, bez ozdob.
 - Ženy - sepnuté a upravené účesy, bez výrazných ozdob a barev.
 - Šperky: - Muži - žádné prsteny a náramky, pokud jsou nošeny řetízky, pak pouze pod uniformou a NE viditelně.
 - Ženy - pouze decentní šperky (maximálně 1 prsten na ruce, náušnice apod.), řetízky taktéž pouze pod uniformou.

Každý zaměstnanec je zároveň povinen udržovat osobní hygienu a upravenost tak, aby nebyla v rozporu s obecně platnými pravidly společenského chování a pravidly vnitropodnikovými. Toto platí i pro nošení doplňků, líčení a používání parfémů.

3. SPECIFIKACE ČINNOSTI BĚHEM DNE

3.1. PŘÍPRAVA STOLŮ A INVENTÁŘE

- **Příprava stolů a jejich prostření**
 - Pracovník zkontroluje čistotu všech stolů
 - Pomocí vlhkého a suchého hadříku stoly očistí
 - Srovná všechny židle okolo všech stolů
 - Stoly se prostírají jednobarevným ubrusem, případně kontrastním přehozem (napron) a látkovými ubrusky upravenými do ozdobné formy, prostření musí být v rámci celé restaurace barevně jednotné
 - Na střed stolu naaranžuje vázičku, doplněnou cukřenku, v kuřácké zóně popelník, popř. nabídkový stojánek s probíhající gastronomickou akcí
- **Příprava skla, porcelánu a příborů**
 - Sklo, které se zakládá předem na stoly, musí být dokonale vyleštěné. Sklo, které je uložené v poličkách, musí být vyleštěné a připravené k okamžitému použití.
 - Porcelán, který se zakládá na stoly, musí být suchý a bez skvrn stejně jako ostatní porcelán, uloženy v policích, který musí být připravený k okamžitému použití.
 - Příbory musí být vždy vyleštěné. Leštění příborů provede obsluha před jejich uložením do příborníku.
 - Obsluha provede kontrolu a prasklé a odštípnuté skleničky, oštípaný nebo prasklý porcelán a poničené příbory odloží a informuje FBM. Vše musí být zapsáno v restaurační knize a podepsáno číšníkem (Maitre d'Hotel) a FBM. Likvidace může být provedena pouze na základě návrhu FBM schváleného GD.
- **Dochucovací prostředky**
 - Sůl a pepř jsou standardně v soupravě spolu s párátky na každém stole.
 - Ostatní dochucovací prostředky jsou na viditelném místě na restauraci.
- **Obsluha a údržba všech strojů a přístrojů**
 - Provádí podle návodů od výrobce. Patří sem např. překapávače na kávu, kávovary, samovary, výčepní stolice výrobce ledu atd.

3.2. PROVOZ STŘEDISKA A ČINNOSTI S NÍM SPOJENÉ

- **V rámci přípravy střediska personál**
 - odemkne středisko a příslušenství restaurace (pult, skříňky, pokladnu), rozsvítí osvětlení střediska, odemkne samostatný vchod do restaurace
 - připraví restauraci na denní provoz
- **V průběhu provozu střediska personál**
 - provádí vlastní obsluhu „a la carte“
 - provádí specifické prostírání v rámci obsluhy
 - sklízí špinavé nádoby v rámci obsluhy
 - provádí vyúčtování „a la carte“
 - průběžně prostírá stoly po hostech
- **Na konci směny personál**
 - po skončení provozu uklidí restauraci a provede úklid barového pultu
 - v zázemí urovná veškeré použité nádoby do prostoru mytí nádobí u hlavní myčky
 - z myčky skla vypustí špinavou vodu a vyčistí koš filtru vody
 - ostatní stroje a zařízení vyčistí podle předpisu výrobce
 - u stroje na kávu propláchně stroj na výrobu pěny z mléka na cappuccino a provede regenerační program pomocí speciální soli k tomu určené
 - vypne veškeré přístroje
 - uzavře restauraci a samostatný vchod do restaurace

Na konci směny, po uzavření restaurace po večerech, provede Maitre d'Hotel uzávěrku registrační pokladny. Zkontroluje stav finanční hotovosti v pokladně s uzávěrkou a odevzdá tržbu a všechny účetní doklady uplynulého dne spolu s vyplněným tržním listem na recepci hotelu (oproti příjmovému dokladu). Službu konající recepční vše uloží do trezoru.

4. SERVIS

4.1. UVÍTÁNÍ A USAZENÍ HOSTA

- Obsluha jde hostu vstříc.
- Naváže oční kontakt a s úsměvem hosta pozdraví a uvítá v českém jazyce - „Dobrý den, vítám Vás.“
- Pokud host reaguje v jiném jazyce, pozdraví ho pracovník opět - v odpovídajícím či světovém jazyku.
- Pomůže hostovi s odložením kabátu.
- Nabídne stůl - zeptá se ho na počet lidí ke stolu a nabídne nekuřáckou či kuřáckou zónu.
- Odvede hosty k vybranému stolu.
- Odsune židli, pomůže s usazením - dámy proti vchodu.

4.2. PŘEVZETÍ, POTVRZENÍ OBJEDNÁVKY

- Dotazem zjistí hostův záměr - co bude host jíst apod.
- Přinese jídelní lístek a při předávání otevřeného jídelního lístku nabídne pomoc a vysloví doporučení.
- K vybraným pokrmům doporučí nápoje.
- Provede rekapitulaci objednávky.
- Poděkuje.

4.3. PŘEDÁNÍ OBJEDNÁVKY NA VÝDEJNÍ STŘEDISKO

- Objednávka do kuchyně je provedena formou bloku z registrační pokladny, v případě nestandardní objednávky - ústně.

4.4. SERVIS JÍDEL A DEZERTŮ

- Při servírování jednotlivých chodů přeje obsluha vždy „ Dobrou chuť.“
- Při sklizení použitého nádobí (debarasování) obsluha vždy děkuje.
- Po každém chodu se obsluha zeptá zda hostovi chutnalo a zda bylo vše v pořádku.

4.5. SERVIS NÁPOJŮ

- Po dolití a při kladení nápoje před hosta říká obsluha: „ Prosím.“
- Při sklizení skla obsluha děkuje.

4.6. UZAVŘENÍ ÚČTU A PLACENÍ

- Přeje-li si host platit, obsluha zjistí jakou formou bude účet vyrovnán - natižením na hotelový účet, platbou v hotovosti nebo platební kartou.
- V případě platby nutnosti podpisu účtu (natižení na hostův hotelový účet či při platbě platební kartou) požádá obsluha hosta, aby počkal na podepsání účtu.
- Účet se předkládá ve standardních deskách. Na podepsání se do desek vkládá firemní propiska.
- Obsluha vždy děkuje.

4.7. LOUČENÍ S HOSTEM

- Obsluha se zeptá hosta, jak byl spokojen.
- Obsluha poděkuje za návštěvu a pomůže hostovi s oblečením.
- Obsluha pozve hosta na nejbližší gastronomickou akci pořádanou na středisku.
- Pěkný den (večer) a Na shledanou.

Po celou dobu přítomnosti hosta v restauraci pozoruje obsluhující Maitre d'Hotel/Waiter hosty z viditelného místa a okamžitě reaguje na potřeby a požadavky hosta.

5. ČISTOTA A ÚDRŽBA

Všechny úklidové práce a mytí se provádí v souladu se Zásadami správné hygienické praxe a Zásadami sanitace.

5.1. KAŽDODENNÍ ÚKLIDOVÉ ČINNOSTI

- utírání prachu - vyčištění polic na sklo, kasy, monitoru, platebního terminálu, tiskárny, nápojového vozíku
- údržba stroje na výrobu kávy
- mytí váziček, čištění souprav na dochucovací prostředky
- příprava prádla na odvoz do prádelny podle termínu odvozu, příjem prádla z prádelny a jeho uložení

5.2. ÚKLIDOVÉ PRÁCE V PRŮBĚHU TÝDNE

- Středa Kontrola inventáře (sklo, porcelán, příbory)
- Čtvrtek Vyčištění příborníků a skříněk

• KONTROLA STAVU ZÁSOB OBJEDNÁVKY A PŘÍJEM ZBOŽÍ

- Stav zásob nápojů kontroluje Maitre d'Hotel a průběžně zaznamenává požadavky na objednávku zboží.
- Po konzultaci s FBM je provedena objednávka u předem stanoveného dodavatele, které FBM stanovuje na základě hodnocení dodavatelů.
- Zboží na restauraci (nápoje) přejímá výhradně Maitre d'Hotel a odpovídá za správnost dodávky zboží po stránce druhu, množství a kvality.
- Za nákupní ceny dodaného zboží odpovídá FBM.

MANUÁL PRO OBSLUHU restaurace LA BOHEME, Carlsbad Plaza

Vypracoval: David Zvára, pro společnost EDEN GROUP, a.s.

1. ORGANIZAČNÍ STRUKTURA

- Viz. RA-FG-01 Příloha č.2 k OŘ - organizační struktura

2. CHARAKTERISTIKA STŘEDISKA

- **Typ střediska:** restaurace ***** hotelu pro hotelové hosty i pasanty na „a la carte“
- **Provozní doba:** od 13.00 hod do 16.00 hod - obědy; od 18.00 hod do 23.00 hod - večeře
- **Poskytované služby:** stravovací služby pro hotelové hosty a pasanty, obsluhovou formou, výběr nápojů a jídel z jídelního a nápojového lístku „a la carte“.
- **Systém obsluhy:** „a la cart“ forma obsluhy podle standardních pravidel stolničení s prvky francouzského a anglického způsobu obsluhy.
- **Personál:** 2x Maitre d'Hotel, 4x Waiter; 1 směna = 1x Maitre d'Hotel + 2x Waiter
- **Systém směn:** systém směn - střídání krátkých a dlouhých týdnů; krátký týden = středa a čtvrtek; dlouhý týden = pondělí a úterý; pátek, sobota, neděle; Maitre d'Hotel, Waiter: směnný systém - 10 hodin s 1 přestávkou á 30 minut
- **Pracovní oblečení:**
 - Maitre d'Hotel, Waiter/Waitress: bílá košile s dlouhým rukávem, černé kalhoty a sako, černý motýlek, černé ponožky, černé šněrovací polobotky
- **Požadavky na personál:**
 - zdravotní: Obsluha musí vlastnit zdravotní průkaz a pravidelné zdravotní prohlídky musí být negativní na infekční nemoci a ortopedické nálezy.
 - profesní: - Maitre d'Hotel - vyučen v oboru číšník se znalostí ruského, anglického a německého jazyka alespoň slovem, 3 roky praxe v oboru; základní znalost složitě obsluhy. Waiter - vyučen v oboru číšník se znalostí ruského, anglického a německého jazyka alespoň slovem
- **Požadavky osobnostní a charakterové:**
 - právní bezúhonnost
 - smysl pro osobní hygienu, čistotu a pořádek
 - základní profesní znalosti gastronomie a stolování
 - znalost společenských pravidel a umění jednat s lidmi
 - dodržování a respektování všech pokynů vztahujících se k práci ve veřejném stravování
 - smysl pro organizaci práce a vlastnosti předpokládající činnost v pracovním kolektivu
 - vědomí povinnosti a dodržování pracovní kázně
- **Požadavky na vzhled:**
 - Úprava vlasů: - Muži - na krátko střižené vlasy, bez obarvení a módních trendů, v délce na límeček, bez ozdob.
 - Ženy - sepnuté a upravené účesy, bez výrazných ozdob a barev.
 - Šperky: - Muži - žádné prsteny a náramky, pokud jsou nošeny řetízky, pak pouze pod uniformou a NE viditelně.
 - Ženy - pouze decentní šperky (maximálně 1prsten na ruce, náušnice apod.), řetízky taktéž pouze pod uniformou.

Každý zaměstnanec je zároveň povinen udržovat osobní hygienu a upravenost tak, aby nebyla v rozporu s obecně platnými pravidly společenského chování a pravidly vnitropodnikovými. Toto platí i pro nošení doplňků, líčení a používání parfémů.

3. SPECIFIKACE ČINNOSTI BĚHEM DNE

3.1. PŘÍPRAVA STOLŮ A INVENTÁŘE

- **Příprava stolů a jejich prostření**
 - Pracovník zkontroluje čistotu všech stolů
 - Pomocí vlhkého a suchého hadříku stoly očistí
 - Srovná všechny židle okolo všech stolů
 - Stoly se prostírají jednobarevným ubrusem, případně kontrastním přehozem (napron) a látkovými ubrousky upravenými do ozdobné formy, prostření musí být v rámci celé restaurace barevně jednotné
 - Na střed stolu naaranžuje vázičku, doplněnou cukřenku, v kuřácké zóně popelník, popř. nabídkový stojánek s probíhající gastronomickou akcí
- **Příprava skla, porcelánu a příborů**
 - Sklo, které se zakládá předem na stoly musí být dokonale vyleštěné. Sklo, které je uložené v poličkách musí být vyleštěné a připravené k okamžitému použití.
 - Porcelán, který se zakládá na stoly musí být suchý a bez skvrn stejně jako ostatní porcelán uložený v policích, který musí být připravený k okamžitému použití.
 - Příbory musí být vždy vyleštěné. Leštění příborů provede obsluha před jejich uložením do příborníku.
 - Obsluha provede kontrolu a prasklé a odštípnuté skleničky, oštipaný nebo prasklý porcelán a poničené příbory odloží a informuje FBM. Vše musí být zapsáno v restaurační knize a podepsáno číšníkem (Maitre d'Hotel) a FBM. Likvidace může být provedena pouze na základě návrhu FBM schváleného GD.
- **Dochucovací prostředky**
 - Sůl a pepř jsou standardně v soupravě spolu s párátky na každém stole.
 - Ostatní dochucovací prostředky jsou na viditelném místě na restauraci.
- **Obsluha a údržba všech strojů a přístrojů**
 - Provádí podle návodů od výrobce. Patří sem např. překapávače na kávu, kávovary, samovary, výčepní stolice výrobky ledu atd.

3.2. PŘÍPRAVA STŘEDISKA A OBSLUHA - OBĚDY

- **Personál**
 - odemkne příslušenství restaurace (pult, skříňky, pokladnu)
 - prostře restauraci na obědy
 - provádí vlastní obsluhu klientů
 - prování specifické prostírání v rámci obsluhy
 - průběžně prostírá stoly po hostech
 - sklízí špinavé nádoby v rámci obsluhy
 - zabezpečuje room service
 - průběžně provádí vyúčtování „a la carte“
 - po skončení obědů uklidí restauraci

3.3. PŘÍPRAVA STŘEDISKA A OBSLUHA - VEČEŘE

- **Personál:**
 - prostře restauraci na večeře
 - provádí vlastní obsluhu klientů
 - prování specifické prostírání v rámci obsluhy
 - průběžně prostírá stoly po hostech
 - prování specifické prostírání v rámci obsluhy
 - sklízí špinavé nádoby v rámci obsluhy
 - zabezpečuje room service
 - průběžně provádí vyúčtování „a la carte“

• Po odchodu posledních hostů personál

- uklidí restauraci
- urovná veškerý inventář do příslušných sektorů
- v zázemí vyrovná veškeré použité nádobí do prostoru mytí nádobí u hlavní myčky
- vypne veškeré přístroje
- provede úklid nápojového vozíku, pomocných stolků (absatzů)
- vynese odpadkové koše
- uzamkne příslušenství restaurace (pult, skříňky, pokladnu)

Na konci směny po uzavření restaurace po večerech provede Maitre d'Hotel uzávěrku registrační pokladny. Zkontroluje stav finanční hotovosti v pokladně s uzávěrkou a odevzdá tržbu a všechny účetní doklady uplynulého dne spolu s vyplněným tržním listem na recepci hotelu (oproti příjmovému dokladu). Službu konající recepční vše uloží do trezoru. Po uzavření střediska Sorrento předá Maitre d'Hotel room servisový telefon na středisko Old Times Bar

4. SERVIS

4.1. UVÍTÁNÍ A USAZENÍ HOSTA

- Obsluha jde hostu vstříc.
- Naváže oční kontakt a s úsměvem hosta pozdraví a uvítá v českém jazyce - „Dobrý den, vítám Vás.“
- Pokud host reaguje v jiném jazyce, pozdraví ho pracovník opět - v odpovídajícím či světovém jazyce.
- Pomůže hostovi s odložením kabátu.
- Nabídne stůl - zeptá se ho na počet lidí u stolu a nabídne nekuřáckou či kuřáckou zónu.
- Odvede hosty k vybranému stolu.
- Odsune židli, pomůže s usazením - dámy proti vchodu.

4.2. PŘEVZETÍ, POTVRZENÍ OBJEDNÁVKY

- Dotazem zjistí hostův záměr - co bude host jíst apod.
- Přinese jídelní lístek a při předávání otevřeného jídelního lístku nabídne pomoc a vysloví doporučení.
- K vybraným pokrmům doporučí nápoje.
- Provede rekapitulaci objednávky.
- Poděkuje.

4.3. PŘEDÁNÍ OBJEDNÁVKY NA VÝDEJNÍ STŘEDISKO

- Objednávka do kuchyně je provedena formou bloku z registrační pokladny, v případě nestandardní objednávky - ústně.

4.4. SERVIS JÍDEL A DEZERTŮ

- Při servírování jednotlivých chodů přeje obsluha vždy „ Dobrou chuť.“
- Při sklizení použitého nádobí (debarasování) obsluha vždy děkuje.
- Po každém chodu se obsluha zeptá, zda hostovi chutnalo a zda bylo vše v pořádku.

4.5. SERVIS NÁPOJŮ

- Po dolití a při kladení nápoje před hosta říká obsluha : „ Prosím.“
- Při sklizení skla obsluha děkuje.

4.6. UZAVŘENÍ ÚČTU A PLACENÍ

- Přeje-li si host platit, obsluha zjistí jakou formou bude účet vyrovnán - natížením na hotelový účet, platbou v hotovosti nebo platební kartou.
- V případě platby nutnosti podpisu účtu (natížení na hostův hotelový účet či při platbě platební kartou) požádá obsluha hosta, aby počkal na podepsání účtu.
- Účet se předkládá ve standardních deskách. Na podepsání se do desek vkládá firemní propiska.
- Obsluha vždy děkuje.

4.7. LOUČENÍ S HOSTEM

- Obsluha se zeptá hosta, jak byl spokojen.
- Obsluha poděkuje za návštěvu a pomůže hostovi s oblečením.
- Obsluha pozve hosta na nejbližší gastronomickou akci pořádanou na středisku.
- Pěkný den (večer) a Na shledanou.

Po celou dobu přítomnosti hosta v restauraci pozoruje obsluhující Maitre d'Hotel/Waiter hosty z viditelného místa a okamžitě reaguje na potřeby a požadavky hosta.

5. ČISTOTA A ÚDRŽBA

Všechny úklidové práce a mytí se provádí v souladu se Zásadami správné hygienické praxe a Zásadami sanitace.

5.1. KAŽDODENNÍ ÚKLIDOVÉ ČINNOSTI

- utírání prachu - vyčištění polic na sklo, kasy, monitoru, platebního terminálu, tiskárny, nápojového vozíku
- mytí váziček, čištění souprav na dochucovací prostředky
- příprava prádla na odvoz do prádelny podle termínu odvozu, příjem prádla z prádelny a jeho uložení

5.2. ÚKLIDOVÉ PRÁCE V PRŮBĚHU TÝDNE

- Středa Kontrola inventáře (sklo, porcelán, přibory)
- Čtvrtek Vyčištění přiborníků a skříněk, čištění stříbra

• KONTROLA STAVU ZÁSOB OBJEDNÁVKY A PŘÍJEM ZBOŽÍ

- Stav zásob nápojů kontroluje Maitre d'Hotel a průběžně zaznamenává požadavky na objednávku zboží.
- Po konzultaci s FBM je provedena objednávka u předem stanoveného dodavatele, které FBM stanovuje na základě hodnocení dodavatelů.
- Zboží na restauraci (nápoje) přejímá výhradně Maitre d'Hotel a odpovídá za správnost dodávky zboží po stránce druhu, množství a kvality.
- Za nákupní ceny dodaného zboží odpovídá FBM.

SATISFIED LEAVING CLIENT

Vypracoval: Jan Motlík, pro společnost EDEN GROUP, a.s.

1. Co pro nás znamená „SATISFIED LEAVING CLIENT“

Jak z českého překladu vyplývá, jedná se - velmi jednoduše řečeno - o klienta, který od nás odjíždí uspokojený. Je zřejmé a logické, že takovýto klient se k nám velmi pravděpodobně vrátí, zároveň nás (naš hotel, naši společnost) bude doporučovat dále svým přátelům, známým či obchodním partnerům, zkrátka lidem ze svého okolí, což jsou samozřejmě potencionální klienti, o které bychom měli mít veliký zájem.

Je všeobecně známo, že výdaje na marketing a tedy na získávání klientů dosahují stále vyšších hodnot a tvoří významnou položku v ročních nákladech hotelu. Navíc se jedná o výdaje na klasický marketing (tedy veletrhy cestovního ruchu, reklama, různé promo akce, propagační materiály) a v takovém případě nikdy není jisté, jaký konkrétní výsledek takovýto marketingový výdaj přinese.

Naproti tomu „satisfied leaving client“ je zcela přirozeně takovýmto celoročním marketingovým „nástrojem“, který je velice účinný a zároveň nás v podstatě vůbec nic nestojí, ba naopak, sám nám peníze „přináší“ .

Z tohoto všeho zcela zřetelně vyplývá, jak důležitý „satisfied leaving client“ pro nás je a že úsilí věnované tomu, aby od nás co nejvíce hostů odjíždělo spokojeno, má pro úspěch naší práce zcela mimořádný význam.

- **Systém „satisfied leaving client“ lze rozdělit na několik základních okruhů**

- Perfektní péče o hosta
- Monitoring spokojenosti hosta
- We are sorry - aktivní předcházení konfliktům
- We are sorry - správné řešení konfliktů
- Bonusový program

2. PERFEKTNÍ PÉČE O HOSTA

Perfektní péče o hosta je v podstatě jediný způsob, který vede k maximalizované spokojenosti klienta.

Takováto péče musí být hostu věnována všemi složkami hotelu (tedy všemi zaměstnanci), kteří s ním přicházejí do styku. Nejvíce se to tedy pochopitelně týká manažerů, recepčních, pokojských, obsluhy v restauracích, lázeňského personálu. Host by měl v každé situaci pociťovat, že je předmětem skutečné péče hotelového personálu a nikoli zdrojem zisku hotelu. Existuje pochopitelně téměř nepřehledné množství postupů, úkonů a pravidel, kterými o hosta pečujeme. Těmi nejpodstatnějšími však jsou:

- **Uvítání hosta**

- Od jeho příjezdu - portýr, recepční musejí dát najevo svoji radost, že se klient ubytovává právě v jejich hotelu
- Úsměv, pomoc se zavazadly, rychlost a nekomplikovanost „check-in“
- Základní nabídka služeb hotelu i služeb vlastních
- Uvítání hosta na pokoji přes systém „pay- TV“ - důležité i se jménem!

- **Osobní přístup personálu na všech úrovních**

- Oslovování jménem
- Zdravení s úsměvem

- Ve vhodných situacích formální dotazy typu „Jak se Vám vede?“, „Jak se Vám líbí v našem městě?“, či již méně formální „Mohu Vám s něčím já osobně pomoci?“,
 - Při každé příležitosti dání najevo toho, že si pamatují hostova pravidelná přání a osobní „libůstky“ (např. vždy pije pouze cappuccino, colu zásadně s citronem a bez ledu, kouří pouze lehké Davidoff apod.)
 - Osobní blahopřání k narozeninám či svátku + malý dárek
- **Plnění hostem vyslovených přání a objednávek**
 - Jedná-li se o standardní hotelovou službu, musí být provedena rychle a perfektně
 - V případě nestandardní nebo nadstandardní služby se snažíme hostu maximálně vyhovět v souladu s našimi možnostmi a vnitřními předpisy
 - Co nemohu splnit já, jako řadový pracovník, oznámím nadřízenému - managerovi

3. MONITORING SPOKOJENOSTI HOSTA

Jedná se o tzv. zpětnou vazbu neboli „feedback“. Jedině důsledným a férovým monitoringem spokojenosti se můžeme dozvědět pravdu o tom, jak se nám ve skutečnosti daří uspokojovat hosty, jakou má naše péče o klienta skutečnou úroveň, alespoň pokud jde o pohled hosta samotného.

Hlavním koordinátorem monitoringu spokojenosti by měl být Guest Service Manager či In House Sales Manager, případně přímo Managing Director. Tento koordinátor sbírá veškeré poznatky o míře spokojenosti hostů, a to jak přímo od nich samotných, tak i od kolegů ze všech středisek.

3.1. NEJDŮLEŽITĚJŠÍMI ZDROJI INFORMACÍ JSOU

- **Osobní komunikace s klienty**
 - Důležité je vedení záznamů o osobních jednání s hosty
 - Jednání musejí mít vždy pozitivní charakter, a to i v případě, že host chce řešit nějaký problém, či si dokonce stěžovat
 - 1x za týden vyhodnocení veškerých postřehů a připomínek do týdenního reportu, který je vhodný probrat na Management Meetingu za přítomnosti managerů ze všech středisek a následně rychlé přijetí případných potřebných opatření
- **Dotazníky spokojenosti**
 - Na každém pokoji
 - Motivace k vyplňování - malý dárek, slosování o cenu apod.
 - Základem jsou vhodně zvolené a jednoduše formulované jednoznačné otázky. Host by měl pouze zaškrtnávat odpovědní políčka
 - Nejméně 1x měsíčně vyhodnocení formou statistiky
 - Sledování meziměsíčních statistických trendů v jednotlivých dotazovaných oblastech
- **Aktivní komunikace s hlavními obchodními partnery**
 - Důležitý zdroj informací zejména s ohledem na možnost přímého porovnání s mírou spokojenosti (či nespokojenosti) klientů v konkurenčních hotelích

Velmi důležitou součástí monitoringu spokojenosti hosta je schopnost okamžité reakce na případné problémy a jejich rychlé řešení. Je již mnohokrát v praxi ověřeno, že okamžitě „omluvený“ a následně rychle vyřešený problém může přinést efekt v podobě klienta spokojenějšího a vděčnějšího, než jakým byl před tím, než příslušný problém vůbec nastal. Je tedy zcela zřejmé, že bezodkladné předávání informací je pro monitoring spokojenosti hosta zcela zásadním parametrem.

4. AKTIVNÍ PŘEDCHÁZENÍ KONFLIKTŮM

Ideálním stavem pochopitelně je, pokud se u nikoho z hostů na hotelu nevyskytnou žádné problémy či stížnosti. Chceme-li se takovému stavu co nejvíce přiblížit, je nezbytné velmi aktivně předcházet všem potenciálně konfliktním situacím. K tomu nám slouží především již výše zmíněný monitoring spokojenosti hosta a zejména skutečně maximální péče o hosta.

I při dodržování obou výše uvedených bodů je však zapotřebí neustále se na všech provozech snažit o aktivní předcházení možným konfliktům. Musíme si v této souvislosti uvědomit, že ke konfliktu může dojít nejenom tehdy, pokud je klient oprávněně nespokojen, ale mnohdy také v situacích, kdy klientova nespokojenost pramení „pouze“ např. z mylných či nedostatečných informací, neznalosti dané problematiky ze strany personálu apod.

- **Nezbytnými „pomocníky“ jsou v tomto ohledu**

- Pravidelné tréninky personálu zaměřené na jeho informovanost a schopnost komunikace s klientem
- Maximální profesionalita všech zaměstnanců vč. managementu
- Schopnost předvídání „skrytých hrozeb“ a možných konfliktních situací
- Neustálé dodržování všech zásad komunikace s klientem

5. REAKCE NA KONFLIKTY

Je zcela jasné, že i při veškeré snaze o dodržování všeho výše uvedeného se budeme občas dostávat do situace, kdy před námi bude stát nespokojený klient. Pokud však nechceme, aby následně i odjížděl nespokojený, je neefektivnější metoda tzv. „We are sorry“.

Jedná se zejména o souhrn dopředu stanovených opatření a zásad pro všechny pracovníky přicházejících s hostem do kontaktu, jak se v takových situacích chovat a jednat.

- **Tuto metodu „We are sorry“ lze shrnout do několika základních pravidel**

- Na stížnost reagujeme okamžitě
- Oprávněnost stížnosti v prvním momentu neřešíme a neposuzujeme
- První reakcí musí být zřetelná omluva a vyjádření upřímné lítosti („I am very sorry“)
- Jsem-li schopen zjednat nápravu osobně, učiním tak okamžitě a teprve následně informuji o proběhnuvším konfliktu svého nadřízeného
- Nejsem-li schopen zjednat nápravu osobně, neprodleně informuji o proběhnuvším konfliktu svého nadřízeného
- Vždy je třeba identifikovat klienta (jméno či číslo pokoje, nejlépe však obojí) tak, aby tento později mohl být odškodněn nějakým dárkem dle intenzity a vážnosti problému
- Při každém dalším setkání s tímto klientem je nutný obzvláště pozitivní a příjemný přístup - nikdy se však aktivně nevracíme k proběhnuvšímu konfliktu, nepřipomínáme jej a již se opětovně neomlouváme.

6. BONUSOVÉ PROGRAMY

Velmi efektivní součástí „Satisfied Leaving Client“ bývají různé bonusové programy. Takovými programy disponuje v podstatě každý významný hotelový řetězec a jejich smyslem je především stimulovat loajalitu klienta k našemu hotelu a tuto loajalitu následně upevňovat a podporovat.

- **V rámci různých bonusových programů hotel získává především**

- Vraccíciho se klienta
- Dlouhodobě loajálního a spokojeného klienta
- Dobré jméno

- **Na to, aby hotel získal vše výše uvedené, musí naopak „investovat“**

- slevy na vlastní produkty (nejčastěji 5-20%)
- drobné či větší dárky

KARLOVARSKÁ LÁZEŇSKÁ LÉČBA

Vypracovala: MUDr. Helena Urbancová, pro společnost EDEN GROUP, a.s.

1. HISTORIE A TRADICE KARLOVARSKÉ LÁZEŇSKÉ LÉČBY

1.1. ÚVOD

Původ a vznik minerálních pramenů v oblasti západočeských lázní je podmíněn saxonskou tektonikou této oblasti. Jedná se o soustavu jednotlivých termálních pramenů při okraji rudohorského žulového masivu na trase Karlovy Vary, Nejdek, Eibenstock. V hloubce asi 2 000 metrů zde vznikají teplé karlovarské minerální prameny. K rozvětvení jednotlivých pramenů dochází až v těsné blízkosti povrchu. Hlavní vývěry jsou uloženy na pravém břehu říčky Teplé a chráněny vřidelní deskou až 13 metrů silnou.

Historie karlovarské lázeňské léčby se datuje od 14. století. V období do 19. století se pacienti etablovali především z řad církevních a vojenských hodnostářů a šlechty. Zpočátku byla léčba postavena na jediné proceduře a to na využívání karlovarské minerální vody ke koupelím. Doba těchto koupelí byla téměř „neomezená“ / i 10 hodin/, takže docházelo k narušení pokožky a tím k „lepšímu vyplavení choroboplodných zárodků z organismu“.

2. VÝVOJ LÉČEBNÝCH POSTUPŮ

- Pitná kúra se začala praktikovat až na doporučení lékaře Václava Payera. Ten vydal roku 1522 Tractatus de Thermis Caroli Quarti - monografii o karlovarské léčbě. Prvně v ní píše o možnosti využití minerální vody kromě koupelí i k pitné kúře. Navazuje zde na své zkušenosti z cest po italských lázních. Počáteční období vývoje karlovarské léčby dovršuje koncem 16. století F. Summer a J. Strolberger ,kteří vypracovali systém koupelové, pitné a dietní léčby.
- Ve století 18. pak dává Dr. Becher základy nové éře karlovarské léčby, která je založena na chemické analýze vod a využití poznatků fyziologie a kliniky.
- V 19. století zavádí J. de Carro slatinnou léčbu a plynné koupele, E. Hlawacek vodoléčebné procedury a L. Aldor střevní lázně.
- Na přelomu 19. a 20. století se pak významní kliničtí lékaři účastní na výzkumných pracích v oboru balneologie a shrnují své poznatky do léčebných postupů, které vytvářejí systém karlovarské léčby, Karlovarský balneolog Herrmann určuje možnosti doléčování po operacích žaludku a žlučníku.
- Byl nově zaveden pojem „komplexní lázeňská léčba“. Jedná se o individuální léčebný plán pro jedince. Je postaven na moderních poznatcích balneologie a zahrnuje pitnou léčbu, dietní režim, procedury s využitím přírodního léčivého zdroje, fyziotrické procedury, pohybovou terapii a event. dle potřeby léčbu medikamentosní.
- V Mariánských Lázních a Karlových Varech byl ve 20. století vybudován výzkumný balneologický ústav, kde se lékaři významnou měrou podíleli na průkazu účinku léčby minerálními vodami a tak položili základy moderní balneologii, založené na vědeckém průkazu účinku minerálních vod na zaživací trakt a na výměnu látkovou.

3. KARLOVARSKÁ LÁZEŇSKÁ LÉČBA - současnost a trendy

3.1. KARLOVARSKÉ MINERÁLNÍ PRAMENY

Vyvěrají v počtu 12 - odlišují se teplotou a množstvím plynného CO₂. Teplota jednotlivých pramenů je v rozmezí 30 °C - 72 °C. Vydatnost jednotlivých pramenů je rozdílná - nejvydatnější Vřídlo má teplotu 72 °C a vydatnost 2 030 litrů/minutu. Mineralizace je 6,46 g minerálních solí v litru termy.

Po chemické stránce jsou termy hydrourhličitano-síranochloridosodné kyselky, pH 6,9 – 7 s volně rozpuštěným kyslíčkem uhlíčitým.

Karlovarské prameny se využívají nejen k pitné kúře, ale i k procedurám s využitím přírodního léčivého zdroje.

3.2. DRUHY LÁZEŇSKÝCH PROCEDUR

- **Koupele**
 - Uhličité koupele - využití PLZ -účinek na KV systém
 - Perličková koupele - mikromasáž kůže, relaxační, uklidňující efekt
 - Suchá uhličité koupele - využití PLZ -účinek na KV systém
 - Slatinná koupele - nemoci pohybového aparátu
 - **Vodoléčba**
 - Střídavé nožní koupele - zlepšení prokrvení končetin
 - Vířivé koupele - zlepšení prokrvení, doléčování poúrazových stavů
 - Skotské stříky - zlepšení odpovědi organismu na rychle se střídající podněty
 - Hauffeho koupele - ischem. změny dol. event. horních končetin
 - **Masáže**
 - Klasická - ovlivňuje svalový tonus, má široký rámec využití
 - Podvodní - u onemocnění pohybového aparátu
 - Reflexní - k ovlivnění reflexních změn působením patol. procesu
 - Aromaterapeutická - k ovlivnění reflexních změn manuálním působením s eterickými oleji
 - Reflexní masáž plosky nohy - akupresurní a masážní působení na body na plosce nohy ovlivňující příslušné orgány těla
 - **Termoprocedury**
 - Slatinný obklad - široká oblast využití -pro onemocnění pohybového aparátu, vnitřních orgánů atd
 - Parafín, parafango - využití především u onemocnění pohybové aparátu
 - KVD - degenerativní a chron. zánětlivá onemocnění
 - Kryoterapie - místní nebo celkové působení chladu - u čerstvých pohmoždění, u křečovitých stavů, event. zánětlivých kloubních onemocněních
 - **Elektroléčebné procedury**
 - Magnetoterapie
 - Galvanoterapie
 - Impulzoterapie
 - Diadynamické proudy
 - Interferenční proudy
 - Ultrazvuk
- Elektroléčebné procedury mají široký rámec využití - především v léčení poruch pohybového aparátu, neuralgií, některé zažívací poruchy, změny v prokrvení.
- **Léčebná tělesná výchova**
 - Individuální - pod vedením odborně erudovaného fyzioterapeuta
 - Skupinová - pro více klientů se shodnými obtížemi
 - Cvičení v bazénu - cvičení v využitím svalové relaxace působením teplé vody
 - **Inhalační léčba**
 - Inhalace ultrazvukové - individuální
 - Elektroaerosolové - skupinové
 - Irigace dásní - léčebný efekt při onemocnění paradentosou
 - **Oxygenoterapie**
 - přes kyslíkovou masku nebo nosní kanylu je vdechován zvlhčený vzduch obohacený kyslíkem
 - **Léčba světlem**
 - Laser - tlumení zánětlivých a bolestivých projevů, biostimulační efekt
 - Biolampa - kožní afekce, urychlení hojení jizev, po zubních ošetřeních
 - Horské slunce, solux, infra záření - tepelné působení - onem. obličejových dutin, kožní afekce, neuritidy, anemie atd.

• Plynové injekce

- aplikace zředěného plynu nebo medicínálního CO₂ do Haedových zón a do bolestivých bodů /trigger pointis/
- některá onem. pohybového aparátu, ICH DK, ICHS

• Pneumopunktura

- Aplikace zředěného plynu či medicínálního CO₂ do akupunkturních bodů - indikace jako u plynových injekcí

4. ONEMOCNĚNÍ LÉČENÁ V KARLOVÝCH VARECH - dle indikačního seznamu.

- I/1 Onemocnění onkologická - v klinické remisi po ukončení léčby.
- III/1 - 10 Onemocnění trávicího traktu - poruchy funkční, chronické zánětlivé stavy, stav po operacích, po infekčních onemocněních, po transplantacích
- IV/1 - 5 Nemoci z poruch výměny látkové a žlaz s vnitřní sekrecí - především všechny typy diabetu mellitu, obesita, poruchy metabolismu lipidů
- VII/6, 12 Metabolická postižení s onemocněním kloubů, bolestivý syndrom páteře - funkční či degenerativní

5. OBECNÉ KONTRAINDIKACE LÁZEŇSKÉ LÉČBY

- Všechna infekční onemocnění přenosná z člověka na člověka
- Všechny nemoci v akutním stadiu
- Klinické známky oběhového selhání
- Kachexie, krvácení - často se opakující
- Všechny druhy závislosti - alkohol, drogy
- Akutní psychozy
- Inkontinentní osoby
- Nehojící se kožní defekty
- Těhotenství

6. SOUČASNÉ TRENDY LÁZEŇSKÉ LÉČBY

6.1. KLASICKÁ LÁZEŇSKÁ LÉČBA

Využívá léčebný postup v lázeňském místě, vedený erudovaným balneologem, k léčbě využívá působení PLZ, dietoterapii, rehabilitační působení pohybovou terapii event. medikamentosní léčbu. Léčba trvá obvykle 3 týdny - využívá období adaptace, zklidnění a léčebný efekt.

6.2. WELLNES POBYTY

V poslední době stoupá jejich počet, hlavně vzhledem k menší časové náročnosti. Ne u všech se účastní lékař, klient si spíše vybírá z nabízených procedur. Léčba dietní a medikamentosní je zde zřídka. V poslední době se často tyto pobyty kombinují s tzv. beauty balíčky a různými sportovními či společenskými aktivitami.

7. ZÁVĚREM

Pohybová aktivita je i dnes nezbytnou součástí lázeňské léčby. Její intenzita závisí nejen na fyzické zdatnosti jedince, ale i na ochotě zapojit se do různých nabízených činností. Mnohdy je spojována i se společenským životem, kdy se setkávají jedinci společných zájmů či profesí. Fyzická aktivita se tak podílí i na duševním zotavení a navození rovnováhy v organismu.

SPAD - ZDRAVOTNÍ PERSONÁL

Vypracovala: Gabriela Bergmanová, pro společnost EDEN GROUP, a.s.

MANUÁLY, ORGANIZACE PRÁCE PRO ZDRAVOTNÍ PERSONÁL

1. Provozní řády

léčebného úseku a masáží MSG CP - Medical Spa Galery Carlsbad Plaza

- **Obsahuje**
 - identifikační údaje s názvem zařízení,
 - údaje o provozovateli
 - pracovní dobu
 - zaměstnanci - počet a profese
- **popis místností a prostorů**
 - provozní místnosti:
 - v jakém podlaží, kolik mají m²
 - typ osvětlení
 - druh větrání
 - druh vytápění
 - úprava povrchů - stěny, podlahy
 - vedlejší místnosti /šatny, denní místnost, úklidová místnost atd./
 - v jakém podlaží, kolik mají m²
 - typ osvětlení
 - druh větrání
 - druh vytápění
 - úprava povrchů - stěny, podlahy
- **technické a přístrojové vybavení**
- **zásady poskytování služeb klientům**
 - jednoduchý popis vykonávané procedury
- **úklid**
 - četnost úklidu
 - používané dezinfekční prostředky
 - uložení úklidových pomůcek a prostředků
- **nakládání s odpadem**
 - četnost odstraňování odpadu
 - typy odpadů vzniklé během provozu
 - zacházení s kontaminovaným odpadem a jeho specifika
- **dezinfekce**
 - druhy užívané dezinfekce
 - četnost použití

- doby expozice
- ochranné pomůcky
- **manipulace s prádlem**
 - uložení čistého a špinavého prádla
 - svoz prádla a jeho praní
 - ochranné a pracovní pomůcky
 - teploty praní, používané prostředky
- **první pomoc**
 - umístění lékárničky
- **důležitá spojení**
 - požárníci, rychlá první pomoc, policie atd.

1.1. BAZÉNY CP

- **Obsahuje**
 - identifikační údaje s názvem zařízení
 - údaje o provozovateli,
 - pracovní dobu
 - zaměstnanci - počet a profese
- **popis místností a prostorů**
 - provozní místnosti: bazénová hala, masážní boxy, luxusní perličková koupel
 - v jakém podlaží, kolik mají m²
 - typ osvětlení
 - druh větrání
 - druh vytápění
 - úprava povrchů - stěny, podlahy
 - vedlejší místnosti /šatny, denní místnost, úklidová místnost atd./
 - v jakém podlaží, kolik mají m²
 - typ osvětlení
 - druh větrání
 - druh vytápění
 - úprava povrchů - stěny, podlahy
- **technické a přístrojové vybavení**
- **technické parametry** - vodní plocha, vodní obsah, oběhový výkon
- **popis jednotlivých bazénů**
- **provoz a obsluha úpravny bazénové vody**
- **provoz chemického hospodářství a desinfekce vody**
- **sledování jakosti vody**
- **bezpečnost práce**
- **úklid**
 - četnost úklidu
 - používané desinfekční prostředky
 - uložení úklidových pomůcek a prostředků
- **nakládání s odpadem**
 - četnost odstraňování odpadu
 - typy odpadů vzniklé během provozu
 - zacházení s chemickým odpadem a jeho specifika

- **dezinfekce**
 - druhy užívané dezinfekce
 - četnost použití
 - doby expozice
 - ochranné pomůcky
- **manipulace s prádlem**
 - uložení čistého a špinavého prádla
 - svoz prádla a jeho praní
 - ochranné a pracovní pomůcky
 - teploty praní, používané prostředky
- **první pomoc**
 - umístění lékárničky
- **důležitá spojení**
 - požárníci, rychlá první pomoc, policie atd.

1.2. SAUNY CP

- **Obsahuje**
 - identifikační údaje s názvem zařízení,
 - údaje o provozovateli,
 - pracovní dobu
 - zaměstnanci - počet a profese
- **popis místností a prostorů**
 - provozní místnosti: všechny druhy saun
 - v jakém podlaží, kolik mají m²
 - typ osvětlení
 - druh větrání
 - druh vytápění
 - úprava povrchů - stěny, podlahy
 - vedlejší místnosti /šatny, denní místnost, úklidová místnost, odpočívárna, ochlazovny atd./
 - v jakém podlaží, kolik mají m²
 - typ osvětlení
 - druh větrání
 - druh vytápění
 - úprava povrchů - stěny, podlahy
- **technické a přístrojové vybavení**
 - topidla v saunách
- **úklid a sanitace**
 - četnost úklidu
 - používané dezinfekční prostředky
 - uložení úklidových pomůcek a prostředků
- **nakládání s odpadem**
 - četnost odstraňování odpadu
- **dezinfekce**
 - druhy užívané dezinfekce
 - četnost použití
 - doby expozice
 - ochranné pomůcky

- **manipulace s prádlem**
 - uložení čistého a špinavého prádla
 - svoz prádla a jeho praní
 - ochranné a pracovní pomůcky
 - teploty praní, používané prostředky
- **první pomoc**
 - umístění lékárničky
- **důležitá spojení**
 - požárníci, rychlá první pomoc, policie atd.

1.3. SOLÁRIUM CP

Pro provoz solária platí všechny body jako u předcházejícího provozního řádu, pouze s ohledem na jeho specifika - není zde prádlo atd.

Pro způsob obsluhy osob s omezenou schopností pohybu a orientace hotelu CP

Všeobecné údaje jsou shodné s předcházejícími provozními řády, dopracovány zásady pro asistenci a vstup osobám s omezenou schopností pohybu a orientace, ubytování, vybavení pokoje, přístupy do léčebné a stravovací části hotelu.

2. PRACOVNÍ NÁPLNĚ JEDNOTLIVÝCH PROFES

- požadovaná kvalifikace
- požadovaná praxe
- ostatní dovednosti
- minimální požadovaná kvalifikace
- kdo je nadřízený, podřízený a kdo zastupuje
- popis pracovních povinností
 - dodržování všech řádů a předpisů
 - dodržování BOZP a PO
 - doplňování svého odborného vzdělání
 - podávat procedury dle ordinace lékaře
 - dezinfekce
 - prádlo, jeho evidence, výměna...
 - úklid
 - čistota a pořádek na pracovišti atd.

Jednotlivé náplně práce mají konkrétní povinnosti pro odpovídající profese.

3. STANDARDY POSKYTOVANÝCH PROCEDUR

- souhrn všech poskytovaných procedur v MSG CP a Wellness
- kdo provádí jednotlivé procedury - profese
- jak má být vybavené pracoviště - pomůcky, přístroje
- popis prováděných procedur
- délka trvání procedury, lokalizace dle předpisu, udání teplot atd.
- jaké léky, či jiné prostředky je nutné použít
- dezinfekce a úklid
- odpad
- prádlo

4. ORGANIZACE PRÁCE NA JEDNOTLIVÝCH PRACOVÍŠTÍCH SPA A WELLNESS

- **příchod do práce** - označení příchodu, aktivace karty
- **pracovní oděv** - kde se odevzdává k vyprání, jeho údržba atd.
- **příchod na pracoviště** - kontrola a příprava na provoz a provádění procedur
- **pohyb po MSG, prostory pro personál, hygienu...**
- **znalost provozních dob na jiných pracovištích MSG a Wellnesu, jejich obsazení,**
- **jejich rozdělení dle používaného média** - rozmístění vodoléčebných procedur
- **znalost nabídky prováděných procedur na MSG a Wellnesu** - informace, na které se ptá klient
- **časové rozvrhy jednotlivých procedur a jejich sled, možné kombinace atd.**
- **vyzvednutí denního rozpisu procedur pro jednotlivá pracoviště, spolupráce se SPA recepcí**
- **SPA recepce** - jaké úkoly plní, co nabízí hostům - služby...,
- **doplnění chybějících materiálů, léků, dezinfekce atd.** - kde a u koho
- **dodržování přestávek na odpočinek a oběd, střídání jednotlivých zaměstnanců na oběd**
- **seznámení se systémem výměny prádla a časy výměny prádla**
- **vedení záznamů měření na různých pracovištích, měření teplot atd.**
- **provádění pravidelné dezinfekce během procedur, ale i po skončení pracovní doby**
- **kde se hlásí poruchy přístrojů a zařízení**
- **hlášení vzniklých mimořádných situací na pracovišti**
- **hlášení nemoci, pozdních příchodů...**
- **zásobování materiálem** - hlášení průběžné jeho stavu, expirace atd.
- **úklid na pracovišti v průběhu procedur a na konci pracovní doby**
- **zacházení s odpadem** - zvláštní pozornost práci s kontaminovaným materiálem, odběry krve, bezpečnost při práci s odpadem atd.
- **odchod z práce** - označení odchodu, uzamčení prostor, úschova svěřeného majetku předávání vzkazů další směně, informovanost pro personál - kde jsou informace důležité pro úsek, kde jsou informace všeobecné

POSKYTOVÁNÍ PROCEDUR - TEORIE PRO ZDRAVOTNÍ PERSONÁL

zpracovala: Gabriela Bergmanová, pro společnost EDEN GROUP, a.s.

1. PROCEDURY

• Rozdělení procedur

- hlavní: klasická masáž částečná i celková, reflexní masáž, podvodní masáž, uhlíčitá koupel, perličková koupel
- vedlejší: elektroterapie, termoléčba, pneumopunktura, 4-komorová lázeň, inhalace, oxygenoterapie, suchá uhlíčitá koupel, irigace, skotské stříky, léčebný tělocvik v bazénu a tělocvičně
- pouze k dokoupení: laser, lymfodrenáž přístrojová a manuální, vakuověkompresní terapie, reflexní masáž plosky nohy, therapy master
- nadstandardní procedury: hot stones, Kleopatra, aromakoupel, aromamasáž, antistresová masáž těla a obličeje, kosmetická ošetření

• Rozdělení procedur dle používaného média

- vodoléčebné a minerální koupele např. uhlíčitá koupel, perličková koupel, skotské stříky, plynové uhlíčné koupele,
- elektroterapie: magnetoterapie, 4-komorová lázeň, ultrazvuk, různé proudy - DD, interferenční...
- termoterapie: parafin, slatinné obklady
- masáže - klasická masáž, reflexní masáž, podvodní masáž
- rehabilitace - skupinové cvičení v bazénu, v tělocvičně, individuální tělocvik
- lymfodrenáže - manuální, přístrojová
- fototerapie - biolampa, laser...
- oxygenoterapie
- výplachy minerální vodou a inhalace - irigace dásní atd.

1.1. KOMPLETNÍ NABÍDKA PROCEDUR MSG, JEDNODUCHÝ POPIS NABÍZENÝCH PROCEDUR

• Komplexní fyzioterapeutická péče

- Celkové vyšetření pacienta fyzioterapeutem po kineziologické stránce, zjištění rozsahu kloubů, vyšetření zkrácených svalů, svalových disbalancí a následné sestavení individuálního plánu terapie - reflexní masáže, mobilizace, cvičení na míči, overbal, Thera- band atd.

• Reflexní masáž

- Hlubková masáž jednotlivých segmentálních bodů na zádech a šíji, které příznivě ovlivňují funkce vnitřních orgánů. Dochází k uvolňování svalových spasmů a podkoží.

• Klasická masáž

- Mechanické působení na kůži a podkožní tkáň, upravuje kožní tonus, rozšiřuje cévy, zlepšuje prokrvení, odtok lymfy, stimuluje svalové napětí, normalizuje funkce celého organismu.

• Reflexní masáž plosek nohou

- Masáž speciálních bodů na ploskách nohou, které ovlivňují orgány a jejich funkce. Dochází ke stimulaci nervových zakončení a uvolnění svalů a vazů na ploskách nohou.

- **Antistres masáž obličeje a těla**
 - Uvolňující a relaxační masáž zaměřená na protistresovou léčbu s použitím speciálních hmatů. Uvolňuje napětí celého organismu, tonus svalů a psychické napětí.
- **Aroma masáž**
 - Celotělová regenerační masáž s použitím a účinkem přírodních aromaolejů na uvolnění a relaxaci celého organismu.
- **Individuální léčebný tělocvik**
 - Cvičení pod vedením fyzioterapeuta určené a přesně cílené na problémy každého jednotlivého pacienta, používají se speciální techniky a cvičební metody - overbaly, Thera- bandy, míče...
- **Oxygenoterapie**
 - Vdechování vzduchu obohaceného o kyslík. Kyslík je transportován krevním řečištěm do všech tkání a orgánů, na buněčné úrovni stimuluje biochemické procesy v celém organismu. Tím dochází ke zlepšení činnosti mozkových buněk, srdečně cévního systému i jiných.
- **Inhalace**
 - Ultrazvuková inhalace s bylinnými extrakty - kombinace léčivých bylin, podávaná ve formě aerosolu, působí protizánětlivě na dýchací cesty, zlepšuje vlhkost, uvolňuje dýchací cesty a pomáhá odkašlávat.

1.1.1. ELEKTROLÉČBA

- **KVD**
 - Působením vysokofrekvenčních proudů dochází k prohřívání tkání a uvolnění svalových spasmů. Diatermie se tedy používá k ovlivnění zánětů, spíše v chronickém stádiu, pohybového systému a vnitřních orgánů.
- **Magnetoterapie**
 - Působení magnetického pulsního pole na degenerativní kloubní onemocnění, zánětlivá onemocnění a bolestivé stavy.
- **Phyaction + ultrazvuk**
 - Multifunkční elektroterapie s využitím různých druhů elektrických proudů s účinkem na bolesti svalů, kloubů a degenerativních onemocnění pohybového aparátu.
- **Laser**
 - Biostimulace laserovými paprsky s účinkem na bolesti pohybového aparátu a kožní problémy - např. jizvy, keloidy atd.
- **Biolampa + distanční elektroléčba**
 - Využívá se světloléčby a biostimulace na kůži u různých kožních onemocnění, alergií, ekzémů atd. U distanční elektroléčby dochází k biostimulaci červeným paprskem - použití při bolestech měkkých tkání, svalů a kloubů.
- **Pneumopunktura**
 - Aplikace malého množství medicínálního CO₂ do podkoží do míst akupunkturálních bodů - zlepšuje prokrvení v místě aplikace, uvolňuje spasmusy a pomáhá proti bolesti kloubů.
- **Vakuověkompresní terapie**
 - Využívá střídavého podtlaku a přetlaku na dolní nebo horní končetiny, velmi vhodné u poruch prokrvení končetin, např. diabetes, ICHDK...

1.1.2. TERMOTERAPIE

Teplné působení procedury - dochází k prohřátí svalů, kloubů a vazů, následně k uvolnění spasmů.

- **Slatinné obklady**
 - Termoprocedura s využitím uvolňovaných minerálů a léčebných látek z rašeliny.
- **Parafín**
 - Intenzivní prohřátí tkání za použití účinku parafínu v přímém kontaktu na kůži.
- **Perličková koupel/Aroma koupel**
 - Koupele s lehkým masážním efektem, dochází k prokrvení kůže a podkoží a tím odplavení toxických látek. Má i výborné psychorelaxační působení. U aroma koupele se přidává bylinná aroma přísada s účinnými látkami z léčivých rostlin a éterických olejů.
- **Caracalla/Císařská koupel**
 - Luxusní vířivá masážní vana se světelnými efekty - 150 světelných diod a 194 vodních a vzdušných trysek. Při císařské koupeli s bylinnou aroma přísadou.

- **Podvodní masáž**
 - Působení izotermické koupele a masáže proudem vody o tlaku 1,5 - 2,5 Atm. Působení tlaku vody na kůži a svaly vede ke zlepšení prokrvení tkání, které napomáhá zmírnit zánětlivé a bolestivé procesy, únavu a tím zlepšit celkový stav organismu.
- **Uhličité koupele**
 - Koupel složená poměrově z karlovarské minerální vody a studené vody obohacené o rozpuštěný přírodní CO₂, který proniká přes pokožku do krevního řečiště a vyvolává silný vasodilatační /cévy rozšiřující/efekt. Velmi vhodné u lidí s vysokým krevním tlakem.
- **Skotské stříky**
 - Jsou prováděny proudem vody pod tlakem cca. 2 Atm. při střídavém působení chladné a teplé vody. Má velmi silné stimulační účinky na celý organismus, dochází k prokrvení celého těla.
- **Irigace dásní**
 - Mikromasáž dásní proudem minerální vody přes keramický náustek. Působí velmi dobře proti paradentóze, hojení ran v ústech, ale napomáhá i ke zlepšení funkčních poruch trávení /tvorba slin/.
- **Suchá uhličitá koupel**
 - Účinek shodný s vodní uhličitou koupelí, pouze zde odpadá působení hydrostatického tlaku vody.
- **Lymfodrenáž přístrojová/manuální**
 - Dochází vzestupným tlakem na končetinách k odvádění přebytečné lymfy do lymfatických uzlin a tím detoxikaci organismu. Vhodné u trvalých otoků na končetinách, po popáleninách, po léčbě karcinomů, ale i kosmetických problémů s projevy na kůži.
- **4- komorová lázeň**
 - Elektroléčebná procedura s účinkem galvanického proudu ve vodním prostředí, vhodné při poruchách cirkulace krve v končetinách a problémy s prokrvením periférií HK a DK.
- **Skupinové cvičení v bazénu**
 - Aquagymnastika v 30°C teplé vodě s pomůckami a pod vedením fyzioterapeuta.
- **Skupinové cvičení v tělocvičně**
 - Cvičení pod vedením terapeuta s náčiním, Thera-bandy, gymnastik- bally, over- bally...
- **Therapy master**
 - Speciální cvičební skandinávská technika s využitím závěsů a popruhů a aktivního přístupu pacienta. Velmi vhodné při poúrazových stavech a na posílení svalového korzetu.
- **Hot stone therapy**
 - Masáž teplými kameny a přírodními aromaoleji na uvolnění spasmu svalů a bolesti kloubů. Dochází k prohřátí a zlepšení cirkulace krve, uvolnění a relaxaci celého organismu.

1.2. DÉLKY JEDNOTLIVÝCH PROCEDUR A JEJICH SLED

Vodoléčebné procedury - pokud není v předpise od lékaře uvedeno jinak je délka koupelí i podvodní masáže 15 min. Je vhodné pokud předchází perličková koupel masáží, naopak uhličitá koupel by měla být ve sledu procedur poslední, nebo s větší časovou prodlevou od ostatních. To samé u podvodní masáže, kde by již žádná masáž neměla následovat. Irigace dásní trvá 10 min., nemá žádné návaznosti na ostatní procedury. Skotské stříky trvají většinou 10 min., ale zde je rozhodující reakce kůže. Jsou vhodné na konci procedur.

- **Hot stones**
 - délka buď 60 nebo 90 min., vždy na konci procedur pro jejich velký relaxační účinek.
- **Oxygenoterapie**
 - délka procedury 45 min., nemá žádné návaznosti.
- **Suchá uhličitá koupel**
 - jako u klasické uhličitě koupele, by měla být ve sledu poslední, doba trvání je 25 min.
- **Pnemopunktura**
 - délka do 5 min., ale přísnou kontraindikací jsou po aplikaci všechny vodoléčebné procedury, masáže a termoléčba. Je zde narušena kůže!

- **Termoléčba**
 - dle předpisu lékaře, ale běžně doba trvání je 20 min., bezprostředně po zábalu se nedoporučuje sprchování atd. Je vhodné pokud předchází masáži, podvodní masáži či skotským stříkům.
- **Elektroléčba**
 - zde je doba trvání velmi rozdílná od několika minut do 20 min. v závislosti na použitém přístroji a předpisu lékaře. Žádné návaznosti nemá.
- **Masáže**
 - klasické masáže trvají 17 min., reflexní masáže 25 min. Je vhodné pokud předchází termoléčba či vodní procedura. Masáž by měla být poslední procedurou, pokud nenásleduje elektroléčba či oxygenoterapie.
- **Inhalace**
 - trvání 10 min., nemá žádné návaznosti.
- **Lymfodrenáž přístrojová**
 - trvá 25 min. Je lepší, pokud je na konci procedur, nevhodné kombinovat s vakuověkompresní léčbou. Manuální trvá dle rozsahu - buď obě HK, nebo DK, hrudník... Pro příklad trvání obou DK 55 min.
- **Laser**
 - doba trvání dle předpisu lékaře, nemá žádné návaznosti.
- **4-komorová lázeň**
 - doba trvání je 15 min., nemá žádné návaznosti, neměla by bezprostředně následovat termoléčba.
- **Skupinový tělocvik**
 - trvání 25 min., nemá žádné návaznosti.

1.3. POUŽÍVANÁ MÉDIA A MATERIÁL

Mezi základní média lze považovat vodu, minerální vodu, elektrický proud - jeho léčebné formy - DD, interferenční, galvanický atd. Dále slatina, parafin, plyn CO₂, fotozáření, kyslík atd. Mezi nejvíce používaný materiál patří masážní emulze, aromaoleje, přísady do koupelí, slatina, parafin, inj. jehly pro pnemopunkturu, kyslíkové cévky, vitamíny, inhalační roztok a náustky, pytle na suchou uhlíčitou koupel, lávové kameny....

2. ÚČINKY JEDNOTLIVÝCH PROCEDUR

- **CO₂ koupel**
 - odvozeny od chemického působení CO₂ na periferní oběh, snižuje TK
- **Perličková koupel**
 - lehce hypertermní koupel, mikromasáž kůže a relaxace
- **Suchá uhlíčitá koupel**
 - resorpce plynu kůží, rozšíření kožních a později i hlubokých cév, pokles TK a ovlivnění nervových zakončení
- **Skotské stříky**
 - masáž hlubších vrstev tkání střídáním teplé a studené vody, otužování
- **Klasická masáž**
 - ovlivňuje svalový tonus, podporuje metabolismus a oběh v masírované oblasti
- **Reflexní masáž**
 - ovlivňuje reflexní změny vzniklé patologickým procesem
- **Podvodní masáž**
 - účinek teplé koupele a masáže proudem tlaku vody - prokrvení, uvolnění svalů
- **Inhalace**
 - uvolňuje a usnadňuje odkašlávání, zvlhčuje dýchací cesty
- **Irigace dásní**
 - pozitivní na paradentozu, záněty zubů a sliznice dásní
- **Termoléčba**
 - prohřátí kůže, podkoží a hlubších vrstev tkání, uvolnění spasmů, přenos minerálů a léč. látek do kůže

- **Skupinová a individuální cvičení**
 - zlepšuje svalový tonus, posiluje, zvětšuje kloubní rozsahy
- **Pneumopunktura**
 - uvolnění bolestivých syndromů a funkčních poruch
- **Elektroléčba**
 - analgetický účinek, protizánětlivý účinek, prokrvení kůže
- **Lymfodrenáž**
 - podpora odtoku lymfy, detoxikace
- **Biolampa, laser**
 - biostimulační účinek na kůži, protizánětlivý
- **Oxygenoterapie**
 - zlepšuje imunitu, celkově posiluje organismus

- **MNOŽSTVÍ OPAKOVÁNÍ A ČETNOST BĚHEM LÉČBY**

Je dána předpisem lékaře, individuálními problémy a nemoci klienta, sledem procedur. Doporučováno 1x denně hlavní procedura a 2x vedlejší procedura.

2.1. LÉKAŘSKÁ ETIKA

U zdravotního personálu se kladou zvýšené nároky na etické chování a vystupování. Klienti mají různá omezení, onemocnění a zábrany. Mnozí trpí zvýšeným studem před personálem. Je potřeba tyto skutečnosti respektovat a co nejvíce vystupovat profesionálně a citlivě. Rovněž do této problematiky patří uchování informací o klientovi, ať už je svěří personálu sám nebo jsou v jeho kartě.

2.2. PROBLEMATIKA PRÁCE S OSOBOU S OMEZENOU SCHOPNOSTÍ POHYBU

Personál léčebného úseku se může často setkat s omezením pohybu ze strany klienta. K dispozici jsou poroto různé pomůcky, schůdky, pojízdná křesla, speciální sedačka do vany a sprch, výtahy a rampy. Personál musí být vždy trpělivý, ochotný pomoci najít nejhodnější řešení pro klienta i pro vykonání procedury.

2.3. POHYBY PO PRACOVÍŠTI, ZÁSOBOVÁNÍ

Personál se musí po pracovištích pohybovat pouze v prostorech k tomu vyhrazených - chodby, schodiště, personální výtahy atd. Personál má svou denní místnost a své toalety. Na jednotlivých procedurách se musí pohybovat tiše a nehluket. Zásobování probíhá průběžně a to ze skladových zásob materiálu a zboží umístěných ve skladech k tomu určených. Objednání nových zásob zabezpečuje nadřízený, který průběžně sleduje stav skladu a objednává materiál i zboží.

2.4. DEZINFEKCE A ÚKLID NA PRACOVÍŠTI

- **Dezinfekce**
 - Provádí se během provozu a vždy po ukončení práce na daném pracovišti v odpovídajícím rozsahu, v předepsaném ředění, době expirace, s ochrannými pomůckami a dle postupu daného výrobce.
- **Úklid**
 - Provádí se pravidelně na jednotlivých pracovištích v daném rozsahu během procedur a po jejich skončení s určitými čistícími a dezinfekčními prostředky.

2.5. MANIPULACE S ODPADEM

Odpad z jednotlivých procedur je pravidelně odstraňován uklízečkou, tříděn - např. papírová prostěradla, slatinné obklady atd. Kontaminovaný odpad je skladován v označených obalech ve zvláštním skladu k tomu určeném a je pravidelně odvážen specializovanou firmou.

- **Prádlo**
 - Výměna prádla je na vodoléčbě v 8.00 a v 16.00 hod. pro celé MSG.
 - Vypisuje se průvodní list s množstvím a druhy špinavého prádla, který slouží k evidenci.
 - Špinavé prádlo se skladuje v pytlích k tomu určených a odváží se v nich do hotelové prádelny.
 - Čisté prádlo dováží prádelna v dohodnutých termínech.

3. INDIKACE PROCEDUR

- **dle různých hledisek týkajících se pacienta**
 - jeho aktuálního zdravotního stavu, aktuálních nemocí, vývoje choroby a reakcí během léčby, akutní či chronická onemocnění, věk....
- **dle druhu procedur**
 - termoterapie - choroby pohybového systému zánětlivého, degenerativního a posttraumatického charakteru, onemocnění dýchacích cest atd.
 - uhlíčitě koupele - hypertenze, kardiovaskulární choroby, ICHS
 - skotské stříky - posílení adaptačních mechanismů, otužování
 - perličková koupel - relaxace, uklidnění, nemoci pohybového aparátu
 - masáže - reflexní změny na kůži, stavy po úrazech svalů a kloubů
 - inhalace - nemoci horních cest dýchacích
 - léčebný tělocvik - poruchy hybného, nervosvalového aparátu, omezená hybnost, svalový hyper- nebo hypotonie, poruchy pohybových stereotypů
 - elektroterapie - onemocnění pohybového aparátu, poruchy prokrvení, bolestivé stavy, vertebrogenní Sy, poúrazové stavy atd.
 - biolampa, laser - biostimulační, analgetický a protizánětlivý účinek
 - pneumopunktura - onemocnění pohybového aparátu, ICHDK ...
 - oxygenoterapie - stavy po CMP, ICHS, po IM, po dlouhodobých nemocech....

4. KONTRAINDIKACE PROCEDUR

- **všeobecně**
 - veškeré akutní stavy, horečnaté, infekční onemocnění, zánětlivá a onkologická onemocnění, gravidita, porušená kůže, kožní infekce, otevřené rány
 - dle individuálního stavu pacienta a jeho nemocí - určí lékař
 - dle druhu procedur - termoterapie - akutní horečnaté stavy, atd
 - elektroterapie, masáže, vodoléčebné procedury -
 - porušená kůže, varixy, vysoký TK, srdeční onemocnění...

5. PRACOVNÍ NÁPLŇ JEDNOTLIVÝCH PROFESÍ

- požadovaná kvalifikace
- požadovaná praxe
- ostatní dovednosti
- minimální požadovaná kvalifikace
- kdo je nadřízený, podřízený a kdo zastupuje
- popis pracovních povinností
 - dodržování všech řádů a předpisů dodržování BOZP a PO doplňování svého odborného vzdělání podávat procedury dle ordinace lékaře dezinfekce prádlo, jeho evidence, výměna... úklid, čistota a pořádek na pracovišti atd.

Jednotlivé náplně práce mají konkrétní povinnosti pro odpovídající profese.

5.1. STANDARDY POSKYTOVANÝCH PROCEDUR

- souhrn všech poskytovaných procedur v MSG CP a Wellness
- kdo provádí jednotlivé procedury - profese

- **jak má být vybavené pracoviště** - pomůcky, přístroje
- **popis prováděných procedur**
- **délka trvání procedury, lokalizace dle předpisu, udání teplot atd.**
- **jaké léky, či jiné prostředky je nutné použít**
- **dezinfekce a úklid**
- **odpad**
- **prádlo**

6. ORGANIZACE PRÁCE NA JEDNOTLIVÝCH PRACOVIŠTÍCH SPA A WELLNESS

- **příchod do práce**
 - označení příchodu, aktivace karty
- **pracovní oděv**
 - kde se odevzdává k vyprání, jeho údržba atd.
- **příchod na pracoviště**
 - kontrola a příprava na provoz a provádění procedur
- **pohyb po MSG, prostory pro personál, hygienu...**
- **znalost provozních dob na jiných pracovištích MSG a Wellnesu, jejich obsazení, jejich rozdělení dle používaného média**
- **rozmístění vodoléčebných procedur**
- **znalost nabídky prováděných procedur na MSG a Wellnesu**
 - informace, na které se ptá klient
- **časové rozvrhy jednotlivých procedur a jejich sled, možné kombinace atd.**
- **vyzvednutí denního rozpisu procedur pro jednotlivá pracoviště, spolupráce se SPA recepcí**
- **SPA recepce**
 - jaké úkoly plní, co nabízí hostům - služby...
- **doplnění chybějících materiálů, léků, dezinfekce atd.**
 - kde a u koho
- **dodržování přestávek na odpočinek a oběd, střídání jednotlivých zaměstnanců na oběd**
- **seznámení se systémem výměny prádla a časy výměny prádla**
- **vedení záznamů měření na různých pracovištích, měření teplot atd.**
- **provádění pravidelné dezinfekce během procedur, ale i po skončení pracovní doby**
- **kde se hlásí poruchy přístrojů a zařízení**
- **hlášení vzniklých mimořádných situací na pracovišti**
- **hlášení nemoci, pozdních příchodů...**
- **zásobování materiálem**
 - hlášení průběžně jeho stavu, expirace atd.
- **úklid na pracovišti v průběhu procedur a na konci pracovní doby**
- **zacházení s odpadem**
 - zvláštní pozornost práci s kontaminovaným materiálem, odběry krve, bezpečnost při práci s odpadem atd.
- **odchod z práce**
 - označení odchodu, uzamčení prostor, úschova svěřeného majetku
- **předávání vzkazů další směně, informovanost pro personál**
 - kde jsou informace důležité pro úsek, kde jsou informace všeobecné...

PROVOZ ÚSEKU MSG A WELLNESSLANDU pro zdravotní personál

Zpracovala: Gabriela Bergmanová, pro společnost EDEN GROUP, a.s.

1. MEDICAL SPA GALERY

1.1. PROVOZNÍ DOBA

Provoz úseku MSG je rozdělen na pracoviště s 8-mi hodinovou pracovní dobou od pondělí do pátku a 11-ti hodinovou pracovní dobou celý týden, v rytmu střídání na krátký a dlouhý týden. Pracoviště s 8-mi hodinovou dobou začínají v 8 hodin ráno a končí v 16.30. Na pracovištích s 11-ti hodinovou pracovní dobou začínají taktéž v 8 hodin ráno a končí ve 20 hodin. Jsou 2 přestávky na odpočinek, a to od 12.30 do 13.00 a pro směnný provoz odpolední přestávka od 17.00 do 17.30. Určitou výjimkou je nepřetržitý provoz sloužících sester. Zdravotní sestry nastupují denní směnu v 7.30 a končí ji v 19.30, kdy je střídá sestra sloužící noční směnu, a to tedy od 19.30 do 7.30 následujícího dne. Přestávky na odpočinek jsou totožné se směnným provozem.

1.2. ROZDĚLENÍ JEDNOTLIVÝCH PRACOVIŠŤ

3.NP

- **Vodoléčebný úsek zahrnuje tyto pracoviště**
 - 2 perličkové koupele
 - 2 uhličité koupele
 - 2 podvodní masáže
 - 1 skotské stříky
 - 3 místa pro irigace dásní
 - Příjmová kancelář pro pacienty s 2 ordinacemi lékařů
 - Odběrová místnost a sesterna

4.NP

- **Hot stones a kosmetická ošetření**
- **Oxygenoterapie**
- **Suché uhličité koupele**
- **Pnemopunktura**
- **Thermoléčba**
 - parafinové a slatinné zábaly
- **Elektroléčba**
 - magnetoterapie, vakuověkompresní terapie, biolampa, distanční elektroléčba, krátkovlnná diatermie, ultrazvuk, phyaction
- **Masáže**
 - 3 pracoviště klasických masáží
 - 2 pracoviště reflexních masáží, terapie - masteru a individuálního tělocviku
- **Inhalace se 4 přístroji**
- **Přístrojová lymfodrenáž**
- **Laser**
- **4- komorová lázeň**
- **Tělocvična**

1.3. PERSONÁL NA JEDNOTLIVÝCH PRACOVÍŠTÍCH

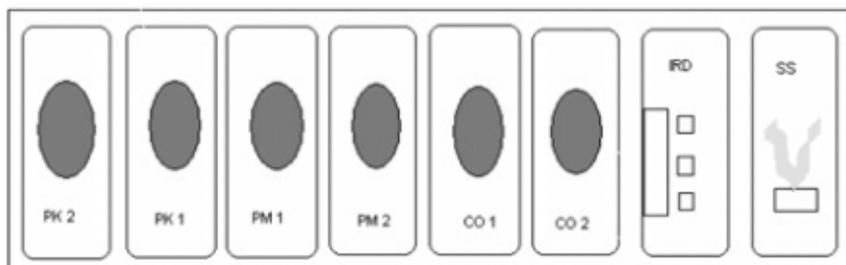
- **Vodoléčebný úsek**
 - zde pracují hlavně lázeňské, nebo lázeňské-maséři
- **Příjmová kancelář**
 - pro pacienty s 2 ordinacemi lékařů - zde je zdravotní sestra a 2 lékaři
- **Odběrová místnost a sesterna**
 - zdravotní sestra
- **Hot stones a kosmetická ošetření**
 - speciálně proškolená masérka
- **Oxygenoterapie**
 - zde poskytuje proceduru zdravotní sestra
- **Suché uhličitě koupele**
 - zde poskytuje proceduru zdravotní sestra
- **Pnemopunktura**
 - proškolená zdravotní sestra s kurzem nebo fyzioterapeut rovněž s kurzem pnemoakupunktury
- **Thermoléčba**
 - parafinové a slatinné zábaly - zdravotní sestra
- **Elektroléčba**
 - magnetoterapie, vakuovékompresní terapie, biolampa, distanční elektroléčba, krátkovlnná diatermie, ultrazvuk, phyaction
 - všechny procedury provádí fyzioterapeut nebo proškolená zdravotní sestra
- **Masáže**
 - 3 pracoviště klasických masáží - maséři
 - 2 pracoviště reflexních masáží, terapy - masteru a individuálního tělocviku - jen fyzioterapeuti
- **Inhalace**
 - proškolená zdravotní sestra
- **Přístrojová lymfodrenáž**
 - proškolená zdravotní sestra
- **Laser**
 - fyzioterapeuti s kurzem na obsluhu terapeutického laseru
- **4- komorová lázeň**
 - proškolená zdravotní sestra
- **Tělocvična**
 - skupinové cvičení - fyzioterapeuti

1.4. FUNKCE JEDNOTLIVÝCH PRACOVÍŠŤ

- **Vodoléčebný úsek poskytuje všechny vodní procedury**
 - perličkové koupele
 - uhličitě koupele
 - podvodní masáže
 - skotské stříky
 - irigace dásní
 - bylinkové perličkové koupele
 - Kleopatra - koupel s aromaoleji a syrovátkou
- **Příjmová kancelář pro pacienty s 2 ordinacemi lékařů**
 - sem přichází klient na vstupní prohlídku, konzultace a výstupní prohlídku k lékaři, zde je měřen TK a jsou tu shromažďovány výsledky odběrů. Sestra organizuje vstupy klientů k lékařům, provádí měření a zápisy do časovacího programu.
- **Odběrová místnost a sesterna**
 - zde je v ranních hodinách od 7 do 8 hod. prováděn odběr krve a moči, v ostatních hodinách je zde sloužící sestra, která klientům poskytuje ošetření drobných poranění, měření TK a teploty, EKG, podává naordinované léky nebo aplikuje injekce. V případech nevolnosti dochází za klientem na pokoj nebo přivolá rychlou záchrannou službu, poskytne první pomoc atd.

- **Hot stones a kosmetická ošetření**
 - na tomto pracovišti je poskytována masáž horkými lávovými kameny nebo kosmetické ošetření těla či obličeje.
- **Oxygenoterapie**
 - procedura, kdy je klient připojen na přístroj s produkcí vzduchu obohaceného o kyslík, přijímá ještě vitamíny pro posílení imunity a účinků léčby kyslíkem.
- **Suché uhličitě koupele**
 - ve speciálních vacích plněných plynem CO₂ setrvává pacient předepsanou dobu pod dohledem zdravotní sestry.
- **Pnemopunktura**
 - klientovi je dle předpisu lékaře do akupunkturních bodů aplikováno inj.do podkoží malé množství medicínálního plynu CO₂
- **Thermoléčba**
 - parafinové a slatinné zábaly - zde je dle předpisu lékaře aplikován slatinný nebo parafinový zábal na tělo pacienta nebo jsou ruce namáčeny přímo do tekutého parafínu a následně je proveden zábal.
- **Elektroléčba**
 - magnetoterapie, vakuověkompresní terapie, biolampa, distanční elektroléčba, krátkovlnná diatermie, ultrazvuk, phyaction
 - Rovněž dle předpisu lékaře jsou prováděny elektroléčebné procedury, využívající léčebných účinků různých druhů proudů, ultrazvuku nebo magnetického pole.
- **Masáže**
 - pracoviště klasických masáží - dle lokalizace masáže provádí masér sled hmatů v přesném pořadí
 - pracoviště reflexních masáží, terapie - masteru a individuálního tělocviku. Zde provádí fyzioterapeuti vysoce odbornou práci, ať už reflexní masáže, cvičení na terapie-masteru nebo individuální tělocvik s klientem na jeho konkrétní pohybové problémy.
- **Inhalace**
 - pacient inhaluje po předepsanou dobu léčivý inhalační roztok z inhalátoru.
- **Přístrojová lymfodrenáž**
 - hlavně dolních končetin, jedná se o přístrojovou léčbu problémů s lymfostázou, otoky na dolních končetinách atd., klient používá speciální nohavice, které v daném programu střídají tlak a uvolnění.
- **Laser**
 - využívá svého léčebného účinku na regeneraci tkání ozařováním na předepsaná místa a intenzitou.
- **4- komorová lázeň**
 - jedná se o elektroléčebnou proceduru v kombinaci s vodou, využívá se účinku galvanického proudu na poruchy prokrvení končetin.
- **Tělocvična**
 - zde pod dohledem fyzioterapeuta a jeho vedením cvičí ve skupině několika pacientů s různým náčiním a pomůckami

1.5. ROZMÍSTĚNÍ VODOLÉČEBNÝCH PROCEDUR



PK - perličková koupel 2x, **PM** - podvodní masáž 2x, **CO** - uhličitě lázně 2x, **IRD** - irigace dásní 3x, **SS** - skotské stříky 1x.

1.6. DÉLKY TRVÁNÍ JEDNOTLIVÝCH PROCEDUR A NÁVAZNOST NA DALŠÍ PROCEDURY

• Vodoléčebné procedury

- pokud není v předpise od lékaře uvedeno jinak je délka koupelí i podvodní masáže 15 min. Je vhodné pokud předchází perličková koupel masáži, naopak uhličitá koupel by měla být ve sledu procedur poslední nebo s větší časovou prodlevou od ostatních. To samé u podvodní masáže, kde by již žádná masáž neměla následovat. Irigace dásní trvá 10 min., nemá žádné návaznosti na ostatní procedury. Skotské stříky trvají většinou 10 min., ale zde je rozhodující reakce kůže. Jsou vhodné na konci procedur.

• Hot stones

- délka buď 60 nebo 90 min., vždy na konci procedur pro jejich velký relaxační účinek.

• Oxygenoterapie

- délka procedury 45 min., nemá žádné návaznosti.

• Suchá uhličitá koupel

- jako u klasické uhličitě koupele, by měla být ve sledu poslední, doba trvání je 25 min.

• Pnemopunktura

- délka do 5 min., ale přísnou kontraindikací jsou po aplikaci všechny vodoléčebné procedury, masáže a termoléčba. Je zde narušena kůže!

• Termoléčba

- dle předpisu lékaře, ale běžně doba trvání je 20 min., bezprostředně po zábalu se nedoporučuje sprchování atd. Je vhodné pokud předchází masáži, podvodní masáži či skotským stříkům.

• Elektroléčba

- zde je doba trvání velmi rozdílná od několika minut do 20 min. v závislosti na použitém přístroji a předpisu lékaře. Žádné návaznosti nemá.

• Masáže

- klasické masáže trvají 17 min., reflexní masáže 25 min. Je vhodné pokud předchází termoléčba či vodní procedura. Masáž by měla být poslední procedurou, pokud nenásleduje elektroléčba či oxygenoterapie.

• Inhalace

- trvání 10 min., nemá žádné návaznosti.

• Lymfodrenáž

- trvá 25 min., je lepší pokud je na konci procedur, nevhodné kombinovat s vakuověkompresní léčbou.

• Laser

- doba trvání dle předpisu lékaře, nemá žádné návaznosti.

• 4-komorová lázeň

- doba trvání je 15 min., nemá žádné návaznosti, neměla by bezprostředně následovat termoléčba.

• Skupinový tělocvik

- trvání 25 min., nemá žádné návaznosti.

1.7. ORGANIZACE PRÁCE NA JEDNOTLIVÝCH PRACOVÍŠTÍCH

• Příchod na pracoviště

- kontrola a příprava na provoz a provádění procedur,
- vyzvednutí denního rozpisu procedur pro jednotlivá pracoviště- spolupráce se SPA recepcí,
- doplnění chybějících materiálů, léků, dezinfekce atd. - kde a u koho,
- provádění jednotlivých procedur dle standardů a předpisů lékaře,
- znalost časových rozvrhů jednotlivých procedur a jejich sled, možné kombinace atd.,
- znalost nabídky prováděných procedur na MSG a Wellnesu - informace pro klienta
- dodržování přestávek na odpočinek a oběd, střídání jednotlivých zaměstnanců na oběd,
- seznámení se systémem výměny prádla a časy výměny prádla,

- vedení záznamů měření na různých pracovištích, měření teplot atd.,
- provádění pravidelné dezinfekce během procedur, ale i po skončení pracovní doby,
- znalost postupu při poruše přístrojů a zařízení,
- hlášení vzniklých mimořádných situací na pracovišti,
- hlášení nemoci, pozdních příhodů...,
- zásobování materiálem - hlášení průběžné jeho stavu, expirace atd.,
- úklid na pracovišti v průběhu procedur a na konci pracovní doby,
- zacházení s odpadem - zvláštní pozornost práci s kontaminovaným materiálem,
- odběry krve, bezpečnost při práci s odpadem atd.,
- odchod z práce - označení odchodu, uzamčení prostor, úschova svěřeného majetku,
- předávání vzkazů další směně, informovanost pro personál - kde jsou informace důležité
 - pro úsek, kde jsou informace všeobecné...

1.8. ČASY PŘESTÁVEK

Přestávky jsou v celém MSG jednotné od 12.30 do 13.00 mimo oxygenoterapie, kde se zdravotní sestry střídají. Odpolední přestávky jsou ve směnném provozu od 17.00 do 17.30, střídání recepce SPA na přestávky je ve shodných dobách, přestávka ve Wellness je od 13 do 14.00 hod. - určená pro úklid a sanitaci.

1.9. ČASY VÝMĚNY PRÁDLA

Výměna prádla je na vodoléčbě v 8.00 a v 16.00 hod. pro celé MSG. Výměna prádla na Wellness je v 8.30 a v 13.30 a v 19.30 i pro THM.

1.10 ČASOVÉ ROZVRHY JEDNOTLIVÝCH PROCEDUR

Vodoléčebný provoz - na všech vanách - uhličitě, perličkové.

Koupele a podvodní masáže pracují na směnný 11 hodinový provoz celý týden, první procedury začínají v 8.00 a podvodní masáže v 8.05. Opoždění u podvodních masáží je z důvodu potřeby uložení klientů do perličkových a uhličitých van. Na skotských střících a irigacích dásní je provozní doba 8 hodin od pondělí do pátku.

První procedury začínají v 8.00.

Hot stones, kosmetická ošetření, suchá CO², termoléčba, elektroléčba, reflexní masáže, inhalace, 4-komorová lázeň, přístrojová lymfodrenáž a laser - první procedury začínají v 8 hod. a trvají do 16.30, provoz od pondělí do pátku.

Část provozu klasických masáží je od pondělí do pátku od 8 hod. do 16.30 a část je ve směnném provozu celý týden s pracovní dobou od 8 hod. do 20 hod.

Oxygenoterapie - je ve směnném provozu od pondělí do pátku, začíná v 8 hod. a končí dle aktuálních potřeb, ale nejčastěji do 18 hod.

Pnemopunktura - provoz od pondělí do pátku od 13 hod. do 16.30

1.11. SLED PROCEDUR A JEJICH MOŽNÉ KOMBINACE

Je podrobně rozpracováno v bodě 1.6.

Opakovaně klást důraz na to, aby pneumopunktura byla poslední procedurou léčebného dne, stejně tak uhličitě koupele klasické i suché. Před masážemi je vhodné předchozí prohřátí z termoléčby nebo z vodoléčebné procedury.

1.12. MIMOŘÁDNÉ SITUACE

Je nutné hlásit jakékoliv mimořádné situace na SPA recepci a nadřízenému - může se jednat o úraz klienta, poruchu na přístroji, výpadek proudu, hlášení EPS, krádež, havárie atd.

1.13. AKTUÁLNÍ ZMĚNY NA PRACOVÍŠTÍCH

Je nutné hlásit jakékoliv změny nadřízeným, SPA recepci a kolegům na pracovišti. Jedná se o změny - prodloužení pracovní doby, nemoci personálu, nestandardní akce atd.

1.14. DEZINFEKCE

Provádí se během provozu a vždy po ukončení práce na daném pracovišti v odpovídajícím rozsahu, v předepsaném ředění, dobou expirace, s ochrannými pomůckami a dle postupu daným výrobcem.

1.15. ÚKLID NA PRACOVÍŠTI

Provádí se pravidelně na jednotlivých pracovištích v daném rozsahu během procedur a po jejich skončení s čistícími a dezinfekčními prostředky, které jsou určené.

1.16. ODPAD

Odpad z jednotlivých procedur je pravidelně odstraňován uklízečkou, tříděn - např. papírová prostěradla, slatinné obklady atd. Kontaminovaný odpad je skladován v označených obalech, ve zvláštním skladu k tomu určeném a je pravidelně odvážen specializovanou firmou.

1.17. ZÁSOBOVÁNÍ MATERIÁLEM PRO JEDNOTLIVÉ PRACOVÍŠTĚ

Zásobování probíhá průběžně a to ze skladových zásob materiálu a zboží umístěných ve skladech k tomu určených, objednání nových zásob zabezpečuje nadřízený, který průběžně sleduje stav skladu a objednává materiál i zboží.

1.18. SPOLUPRÁCE S RECEPCI SPA

Tato spolupráce je velmi důležitá, neboť SPA recepce řídí a koordinuje práci celé MSG. Je nutné včasné hlásit nepřítomnost, dovolenou a jiné. Aktuálně se přizpůsobovat požadavkům ze strany recepce, která řeší nároky klientů. Řešit s recepcí náhrady procedur, provoz o svátcích či mimořádných akcích pořádaných v prostorách hotelu CP.

1.19. DENNÍ ROZPIS PROCEDUR PRO JEDNOTLIVÁ PRACOVÍŠTĚ

Je vždy vyhotoven ve večerních hodinách po načasování všech příjezdů toho dne pro všechna pracoviště a podávané procedury na následující den. Je uložen na denní místnosti personálu MSG, kde je k vyzvednutí.

2. WELLNESSLAND

• Provozní doba

- otevřeno je celý týden, v 8.00 a v 8.30 jsou 2 skupinová cvičení v bazénu pod vedením fyzioterapeuta, kdy je přístup umožněn pouze pacientům majícím předepsané cvičení.
- Pro hotelové hosty je otevřen Wellness v dopoledních hodinách od 9 hod. do 13 hod. - v provozu je velký bazén, whirlpool, brouzdaliště s kameny, tepidárium, odpočívárna, Caracalla a thajské masáže. Rovněž Wellness bar.
- Od 14 hod. do 21 hod. - v provozu je i celý Saunaland, který zahrnuje finskou, ruskou saunu, Laconium, solnou a tureckou - parní saunu, bylinkovou saunu, velkou vírivku a ochlazovací jeskyni.

• Provoz turniketu

- turniket funguje na vstup a výstup do prostoru Wellnesslandu s hotelovou kartou. Přes tento záznam je načítána cena za vstup na hotelový účet. Je nutné, aby hosté používali své karty, pokud je to dvojice, tak opět každý svou. Turniket funguje pro hotelové hosty od 9 hod. do 13 a od 14 do 21 hod.

• Podmínky pro vstup do bazénu

- hosté přichází do Wellnessu v hotelových županech a pantoflích, osušky jsou k dispozici u šaten. Podmínkou pro vstup do bazénů a saun je osprchování se, čepička na plavání a plavky. Vstup je pro děti starší 5 let, do saun od 12 let v doprovodu rodičů.

• Procedury podávané ve Wellness

- thajské masáže Caracalla

• Časový plán procedur ve Wellness

- thajské masáže se časují a prodávají na SPA recepci, jsou buď 30, 60, 90 nebo 120 min. Mezi nimi je 15 min. pauza. Caracalla - doba trvání je 25 min.

• Bezpečnost ve Wellness

- je zakázáno :

- skákání do bazénu
- vstup dětem bez dohledu rodičů

- je doporučeno :

- nenavštěvovat bazén a sauny s infekčními, horečnatými stavy a otevřenými ranami
- při obtížích informovat obsluhu
- nosit vhodnou obuv do Wellness

• Možnosti vyžití a atrakcí v bazénech Wellnessu a občerstvení

- Je k dispozici protiproud, vířivky, chrlič, podvodní trysky atd. Wellness bar poskytuje zdarma čaje, za platbu čerstvé presované džusy a ovocné šťávy, fitness snídaně, tyčinky atd.

• Saunaland

- ruská sauna s teplotou do 110 st.
- finská sauna s teplotou do 95 st.
- bylinková sauna s teplotou 38 až 43 st.
- laconium s teplotou do 45 st.
- solná sauna s teplotou do 43 st.
- turecká - parní sauna s teplotou do 45 st.

3. FITNESS A SOLÁRIUM

• Provozní doba

- každý den od 9 do 21 hodin

• Základní informace pro klienty

- vstup do fitness je volný na hotelovou kartu, po domluvě je možná hodina pod vedením trenéra. Solárium se platí a obsluhuje ze SPA recepcce. Vstup pouze s obsluhou recepcce.

PROVOZ ÚSEKU, MANUÁL, ORGANIZACE PRÁCE MSG, WELLNESSLAND A RECEPCE SPAD

Vypracovala: Gabriela Bergmanová, pro společnost EDEN ROUP, a.s.

1. MEDICAL SPA GALERY

1.1. PROVOZNÍ DOBA

Provoz úseku MSG je rozdělen na pracoviště s osmihodinovou pracovní dobou od pondělí do pátku, a jedenáctihodinovou pracovní dobou celý týden, v rytmu střídání na krátký a dlouhý týden. Pracoviště s osmihodinovou dobou začínají v 8 hodin ráno a končí v 16.30. Na pracovištích s jedenáctihodinovou pracovní dobou začínají taktéž v 8 hodin ráno a končí ve 20 hodin. Jsou 2 přestávky na odpočinek, a to od 12.30 do 13.00 a pro směnný provoz odpolední přestávka od 17.00 do 17.30. Určitou výjimkou je nepřetržitý provoz sloužících sester. Zdravotní sestry nastupují denní směnu v 7.30 a končí ji v 19.30, kdy ji střídá sestra sloužící noční směnu, a to tedy od 19.30 do 7.30 následujícího dne. Přestávky na odpočinek jsou totožné se směnným provozem.

1.2. ROZDĚLENÍ JEDNOTLIVÝCH PRACOVIŠŤ

3.NP

- **Vodoléčebný úsek zahrnuje tyto pracoviště**
 - 2 perličkové koupele
 - 2 uhličitě koupele
 - 2 podvodní masáže
 - 1 skotské stříky
 - 3 místa pro irigace dásní
 - Příjmová kancelář pro pacienty s 2 ordinacemi lékařů
 - Odběrová místnost a sesterna

4.NP

- „Hot stones“ a kosmetická ošetření
- Oxygenoterapie
- Suché uhličitě koupele
- Pneumopunktura
- Thermoléčba
 - parafinové a slatinné zábaly
- Elektroléčba
 - magnetoterapie, vakuově -kompresní terapie, biolampa, distanční elektroléčba, krátkovlnná diatermie, ultrazvuk, phyaction

- **Masáže**
 - 3 pracoviště klasických masáží
 - 2 pracoviště reflexních masáží, terapie - masteru a individuálního tělocviku
- **Inhalace se 4 přístroji**
- **Přístrojová lymfodrenáž**
- **Laser**
- **4- komorová lázeň**
- **Tělocvična**

1.3. PERSONÁL NA JEDNOTLIVÝCH PRACOVIŠTÍCH

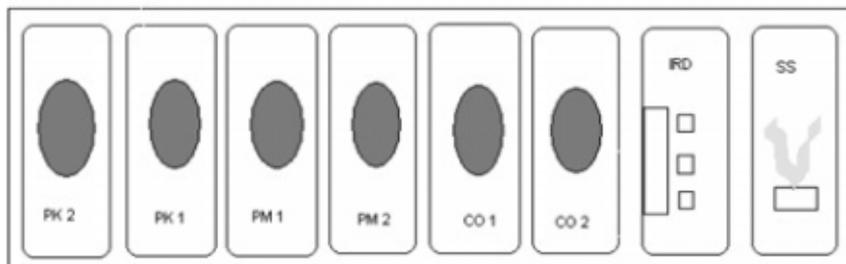
- **Vodoléčebný úsek**
 - lázeňské nebo lázeňské-maséři
- **Příjmová kancelář pro pacienty**
 - s 2 ordinacemi lékařů - zdravotní sestra a 2 lékaři
- **Odběrová místnost a sesterna**
 - zdravotní sestra
- **„Hot stones“ a kosmetická ošetření**
 - speciálně proškolená masérka
- **Oxygenoterapie**
 - zdravotní sestra
- **Suché uhličitě koupele**
 - zdravotní sestra
- **Pneumopunktura**
 - proškolená zdravotní sestra s kurzem nebo fyzioterapeut rovněž s kurzem pnemoakupunktury
- **Thermoléčba**
 - parafinové a slatinné zábaly - zdravotní sestra
- **Elektroléčba**
 - magnetoterapie, vakuově-kompresní terapie, biolampa, distanční elektroléčba, krátkovlnná diatermie, ultrazvuk, phyaction
 - fyzioterapeut nebo proškolená zdravotní sestra
- **Masáže**
 - 3 pracoviště klasických masáží - masér
 - 2 pracoviště reflexních masáží, terapie - masteru a individuálního tělocviku - jen fyzioterapeut
- **Inhalace**
 - proškolená zdravotní sestra
- **Přístrojová lymfodrenáž**
 - proškolená zdravotní sestra
- **Laser**
 - fyzioterapeut s kurzem na obsluhu terapeutického laseru
- **4- komorová lázeň**
 - proškolená zdravotní sestra
- **Tělocvična**
 - skupinové cvičení - fyzioterapeut

1.4. FUNKCE JEDNOTLIVÝCH PRACOVIŠŤ

- **Vodoléčebný úsek poskytuje všechny vodní procedury**
 - perličkové koupele
 - uhličitě koupele

- podvodní masáže
- skotské stříky
- irigace dásní
- bylinkové perličkové koupele
- Kleopatra - koupel s aromaoleji a syrovátkou
- **Příjmová kancelář pro pacienty s 2 ordinacemi lékařů**
 - sem přichází klient na vstupní prohlídku, konzultace a výstupní prohlídku k lékaři, zde je měřen TK a jsou zde shromažďovány výsledky odběrů. Sestra organizuje vstupy klientů k lékařům, provádí měření a zápisy do časovacího programu.
- **Odběrová místnost a sesterna**
 - zde jsou v ranních hodinách od 7 do 8 hod. prováděny odběry krve a moči, v ostatních hodinách je zde sloužící sestra, která klientům poskytuje ošetření drobných poranění, měření TK a teploty, EKG, podává naordinované léky nebo aplikuje injekce. V případech nevolnosti dochází za klientem na pokoj nebo přivolá rychlou záchranou službu, poskytne první pomoc atd.
- **„Hot stones“ a kosmetická ošetření**
 - na tomto pracovišti je poskytována masáž horkými lávovými kameny nebo kosmetické ošetření těla či obličeje.
- **Oxygenoterapie**
 - procedura, kdy je klient připojen na přístroj s produkcí vzduchu obohaceného o kyslík, přijímá ještě vitamíny pro posílení imunity a účinků léčby kyslíkem.
- **Suché uhlíčitě koupele**
 - ve speciálních vácích plněných plynem CO₂ setrvává pacient předepsanou dobu pod dohledem zdravotní sestry.
- **Pneumopunktura**
 - klientovi je dle předpisu lékaře do akupunkturálních bodů aplikováno injekcí do podkoží malé množství medicínálního plynu CO₂
- **Thermoléčba**
 - parafinové a slatinné zábaly - zde je dle předpisu lékaře aplikován slatinný nebo parafinový zábal na tělo pacienta nebo jsou ruce namáčeny přímo do tekutého parafinu a následně je proveden zábal
- **Elektroléčba**
 - magnetoterapie, vakuově-kompresní terapie, biolampa, distanční elektroléčba, krátkovlnná diatermie, ultrazvuk, phaction
 - Rovněž dle předpisu lékaře jsou prováděny elektroléčebné procedury, využívající léčebných účinků různých druhů proudů, ultrazvuku nebo magnetického pole.
- **Masáže**
 - pracoviště klasických masáží - dle lokalizace masáže provádí masér sled hmatů v přesném pořadí
 - pracoviště reflexních masáží, terapie - masteru a individuálního tělocviku. Zde provádí fyzioterapeut vysoce odbornou práci, ať už reflexní masáže, cvičení na Terapy-masteru nebo individuální tělocvik s klientem na jeho konkrétní pohybové problémy.
- **Inhalace**
 - pacient inhaluje po předepsanou dobu léčivý inhalační roztok z inhalátoru.
- **Přístrojová lymfodrenáž**
 - hlavně dolních končetin, jedná se o přístrojovou léčbu problémů s lymfostázou, otoky na dolních končetinách atd., klient používá speciální nohavice, které v daném programu střídají tlak a uvolnění.
- **Laser**
 - využívá svého léčebného účinku na regeneraci tkání ozařováním na předepsaná místa a intenzitou.
- **4- komorová lázeň**
 - jedná se o elektroléčebnou proceduru v kombinaci s vodou, využívá se účinku galvanického proudu na poruchy prokrvení končetin.
- **Tělocvična**
 - zde pod dohledem fyzioterapeuta a jeho vedením cvičí ve skupině několik pacientů s různým náčiním a pomůckami

1.5. ROZMÍSTĚNÍ VODOLÉČEBNÝCH PROCEDUR



PK - perličková koupel 2x, PM - podvodní masáž 2x, CO - uhličitá lázně 2x, IRD - irigace dásní 3x, SS - skotské stříky 1x.

1.6. DÉLKY TRVÁNÍ JEDNOTLIVÝCH PROCEDUR A NÁVAZNOST NA DALŠÍ PROCEDURY

• Vodoléčebné procedury

- pokud není v předpise od lékaře uvedeno jinak je délka koupelí i podvodní masáže 15 min. Je vhodné pokud předchází perličková koupel masáží, naopak uhličitá koupel by měla být ve sledu procedur poslední nebo s větší časovou prodlevou od ostatních. To samé platí u podvodní masáže, kde by již žádná masáž neměla následovat. Irigace dásní trvá 10 min., nemá žádné návaznosti na ostatní procedury. Skotské stříky trvají většinou 10 min., ale zde je rozhodující reakce kůže. Pokud kůže výrazně zčervená dříve, je nutné proceduru zkrátit. Jsou vhodné na konci procedur.

• „Hot stones“ (horké kameny)

- délka buď 60 nebo 90 min., vždy na konci procedur pro jejich velký relaxační účinek.

• Oxygenoterapie

- délka procedury 45 min., nemá žádné návaznosti.

• Suchá uhličitá koupel

- jako u klasické uhličitá koupele, by měla být ve sledu poslední, doba trvání je 25 min.

• Pneumopunktura

- délka do 5 min., ale přísnou kontraindikací jsou po aplikaci všechny vodoléčebné procedury, masáže a termoléčba. Je zde narušena kůže!

• Termoléčba

- dle předpisu lékaře, ale běžně doba trvání je 20 min., bezprostředně po zábalu se nedoporučuje sprchování atd. Je vhodné pokud předchází masáží, podvodní masáží či skotským stříkům.

• Elektroléčba

- zde je doba trvání velmi rozdílná od několika minut do 20 min. v závislosti na použitém přístroji a předpisu lékaře. Žádné návaznosti nemá.

• Masáže

- klasické masáže trvají 17 min., reflexní masáže 25 min. Je vhodné pokud předchází termoléčba či vodní procedura. Masáž by měla být poslední procedurou, pokud nenásleduje elektroléčba či oxygenoterapie.

• Inhalace

- trvání 10 min., nemá žádné návaznosti.

• Lymfodrenáž

- trvá 25 min., je lepší pokud je na konci procedur, nevhodné kombinovat s vakuově-kompresní léčbou.

• Laser

- doba trvání dle předpisu lékaře, nemá žádné návaznosti.

• 4-komorová lázeň

- doba trvání je 15 min., nemá žádné návaznosti, neměla by bezprostředně následovat termoléčba.

• Skupinový tělocvik

- trvání 25 min., nemá žádné návaznosti.

1.7. ORGANIZACE PRÁCE NA JEDNOTLIVÝCH PRACOVÍŠTÍCH

• Příchod na pracoviště

- kontrola a příprava na provoz a provádění procedur
- vyzvednutí denního rozpisu procedur pro jednotlivá pracoviště, spolupráce se SPA recepcí, doplnění chybějících materiálů, léků, dezinfekce atd.
- provádění jednotlivých procedur dle standardů a předpisů lékaře
- znalost časových rozvrhů jednotlivých procedur a jejich sled, možné kombinace atd.
- znalost nabídky prováděných procedur na MSG a Wellnesu - informace pro klienty
- dodržování přestávek na odpočinek a oběd, střídání jednotlivých zaměstnanců na oběd
- seznámení se systémem výměny prádla a časy výměny prádla
- vedení záznamů měření na různých pracovištích, měření teplot atd.
- provádění pravidelné dezinfekce během procedur, ale i po skončení pracovní doby
- znalost místa hlášení poruch přístrojů a zařízení
- hlášení vzniklých mimořádných situací na pracovišti
- hlášení nemocí, pozdních příchodů...
- zásobování materiálem - hlášení průběžné jeho stavu, expirace atd.
- úklid na pracovišti v průběhu procedur a na konci pracovní doby
- zacházení s odpadem - zvláštní pozornost při práci s kontaminovaným materiálem
- odběry krve, bezpečnost při práci s odpadem atd.
- odchod z práce - označení odchodu, uzamčení prostor, úschova svěřeného majetku
- předávání vzkazů další směně, informovanost pro personál - kde jsou informace důležité pro úsek, kde jsou informace všeobecné...

1.8. ČASY PŘESTÁVEK

Přestávky jsou v celém MSG jednotné od 12.30 do 13.00, mimo oxygenoterapie, kde se zdravotní sestry střídají. Odpolední přestávky jsou ve směnném provozu od 17.00 do 17.30, střídání recepce SPA na přestávky je ve shodných dobách, přestávka ve Wellness je od 13 do 14.00 hod. - určena pro úklid a sanitaci.

1.9. ČASY VÝMĚNY PRÁDLA

Výměna prádla je na vodoléčbě v 8.00 a v 16.00 hod. pro celé MSG, výměna prádla na Wellness je v 8.30 a v 13.30 a v 19.30 i pro THM.

1.10. ČASOVÉ ROZVRHY JEDNOTLIVÝCH PROCEDUR

Vodoléčebný provoz - na všech vanách - uhlíčitě, perličkové

Koupele a podvodní masáže se pracuje na směnný jedenáctihodinový provoz celý týden, první procedury začínají v 8.00 a podvodní masáže v 8.05. Opoždění u podvodních masáží je z důvodu potřeby uložení klientů do perličkových a uhlíčitých van. Na skotských střících a irigacích dásní je provozní doba osmihodinová od pondělí do pátku. První procedury začínají v 8.00.

„Hot stones“, kosmetická ošetření, suchá CO₂, termoléčba, elektroléčba, reflexní masáže, inhalace, 4-komorová lázeň, přístrojová lymfodrenáž a laser - první procedury začínají v 8 hod. a trvají do 16.30, v provozu od pondělí do pátku.

Část provozu klasických masáží je od pondělí do pátku od 8 hod. do 16.30 hod a část je ve směnném provozu celý týden s pracovní dobou od 8 hod. do 20 hod.

Oxygenoterapie - je ve směnném provozu od pondělí do pátku, začíná v 8 hod. a končí dle aktuálních potřeb, ale nejčastěji do 18 hod.

Pnemopunktura - provoz od pondělí do pátku od 13 hod. do 16.30 hod.

1.11. SLED PROCEDUR A JEJICH MOŽNÉ KOMBINACE

Je podrobně rozpracováno v bodě 1.6.

Opakovaně klást důraz na to, aby pneumopunktura byla poslední procedurou léčebného dne, stejně tak uhlíčitě koupele klasické i suché. Před masážími je vhodné pokud předchází prohrátí termoléčby nebo vodoléčebné procedury.

1.12. MIMOŘÁDNÉ SITUACE

Hlášení jakýchkoliv mimořádných situací na SPA recepci a nadřízenému, může se jednat o úraz klienta, poruchu na přístroji, výpadek proudu, hlášení EPS, krádež, havárie atd.

1.13. AKTUÁLNÍ ZMĚNY NA PRACOVÍŠTÍCH

Hlášení jakýchkoliv změn nadřízeným, SPA recepci a kolegům na pracovišti. Jedná se o změny - prodloužení pracovní doby, nemoci personálu, nestandardní akce atd.

1.14. DEZINFEKCE

Provádí se během provozu a vždy po ukončení práce na daném pracovišti v odpovídajícím rozsahu, v předepsaném ředění, dobou expirace, s ochrannými pomůckami a dle postupu daným výrobcem.

1.15. ÚKLID NA PRACOVÍŠTI

Provádí se pravidelně na jednotlivých pracovištích v daném rozsahu během procedur a po jejich skončení s čistícími a dezinfekčními prostředky, které jsou určeny.

1.16. ODPAD

Odpad z jednotlivých procedur je pravidelně odstraňován uklízečkou a tříděn - např. papírová prostěradla, slatinné obklady atd. Kontaminovaný odpad je skladován v označených obalech ve zvláštním skladu k tomu určeném a je pravidelně odvážen specializovanou firmou.

1.17. ZÁSODOVÁNÍ MATERIÁLEM PRO JEDNOTLIVÉ PRACOVÍŠTĚ

Zásobování probíhá průběžně a to ze skladových zásob materiálu a zboží umístěných ve skladech k tomu určených, objednání nových zásob zabezpečuje nadřízený, který průběžně sleduje stav skladu a objednává materiál i zboží.

1.18. SPOLUPRÁCE S RECEPCI SPA

Tato spolupráce je velmi důležitá, neboť SPA recepcie řídí a koordinuje práci celé MSG. Je nutné včas hlásit nepřítomnost, dovolenou a jiné a aktuálně se přizpůsobovat požadavkům ze strany recepcie, která řeší nároky klientů a řešit s recepcí náhrady procedur, provoz o svátcích či mimořádných akcích pořádaných v prostorách hotelu CP.

1.19. DENNÍ ROZPIS PROCEDUR PRO JEDNOTLIVÁ PRACOVÍŠTĚ

Je vždy vyhotoven ve večerních hodinách po načasování všech příjezdů toho dne pro všechna pracoviště na následující den. Je uložen na denní místnosti personálu MSG, kde je k vyzvednutí.

2. WELLNESSLAND

• Provozní doba

- otevřen je celý týden, v 8.00 a v 8.30 jsou 2 skupinová cvičení v bazénu pod vedením fyzioterapeuta, kdy je přístup umožněn pouze pacientům, majícím předepsané cvičení.
- Pro hotelové hosty je otevřen Wellness v dopoledních hodinách od 9 hod. do 13 hod. - v provozu je velký bazén, whirlpool, brouzdaliště s kameny, tepidárium, odpočívárna, Caracalla a thajské masáže. Rovněž Wellness bar.
- Od 14 hod. do 21 hod. - V provozu je i celý Saunaland, který zahrnuje finskou, ruskou saunu, Laconium, solnou a tureckou - parní saunu, bylinkovou saunu, velkou vířivku a ochlazovací jeskyni

• Provoz turniketu

- Turniket funguje na vstup a výstup do prostoru Wellnesslandu s hotelovou kartou. Přes tento záznam je načítána cena za vstup na hotelový účet.
- Je nutné, aby hosté používali své karty, pokud je to dvojice, tak opět každý svou. Turniket funguje pro hotelové hosty od 9 hod. do 13 od. a od 14 hod. do 21 hod.

• Podmínky pro vstup do bazénu

- Hosté přichází do Wellnessu v hotelových županech a pantoflích, osušky jsou k dispozici u šaten. Podmínkou pro vstup do bazénů a saun je osprchování se, čepička na plavání a plavky. Vstup je pro děti starší 5 let, do saun od 12 let v doprovodu rodičů.

• Procedury ve Wellness:

- thajské masáže, Caracalla

• Časový plán procedur ve Wellness

- thajské masáže se časují a prodávají na SPA recepci, jsou buď 30, 60, 90 nebo 120 min. Mezi nimi je 15 min. pauza.
- Caracalla - doba trvání je 25 min.

• Bezpečnost ve Wellness

- Je zakázáno skákání do bazénu a vstup dětem bez dohledu rodičů. Doporučujeme nosit vhodnou obuv do Wellness, nenavštěvovat bazén a sauny s infekčními, horečnatými stavy a otevřenými ránami. Při obtížích je nutné vždy informovat obsluhu.

• Možnosti vyžití a atrakcí v bazénech Wellnessu a občerstvení

- Je k dispozici protiproud, vířivky, chrlič, podvodní trysky atd. Wellness bar poskytuje zdarma čaje, za platbu čerstvé presované džusy a ovocné šťávy, fitness snídaně, tyčinky atd.

• Saunaland

- ruská sauna s teplotou do 110 st.C
- finská sauna s teplotou do 95 st.C
- bylinková sauna s teplotou 38 až 43 st. C
- laconium s teplotou do 45 st.C
- solná sauna s teplotou do 43 st.C
- turecká - parní sauna s teplotou do 45 st.C

3. FITNESS A SOLÁRIUM

• Provozní doba:

- každý den od 9 hod. do 21 hodin

• Základní informace pro klienty

- Vstup do fitness je volný na hotelovou kartu, po domluvě je možná hodina pod vedením trenéra. Solárium se platí a obsluhuje ze SPA recepcce. Vstup pouze s obsluhou recepcce.

4. SPOLUPRÁCE S HLAVNÍ RECEPCÍ A OBCHODNÍM ODDĚLENÍM

• předávání podkladů pro vyúčtování služeb na hotelové účty klientů

- Každý večer na konci směny v 21:00 hod. donáší SPA recepcce na hlavní recepci „soupisy“ vyhotovené v programu Medicus na jednotlivé procedury, které si klienti dokoupili. Na tomto soupisu je recepční dopsáno číslo pokoje daného klienta a podpis klienta.

• informace o příjezdech, odjezdech klientů, jejich vyúčtování

- Tyto informace získává SPA recepcce z programu Fidelio. „Report příjezdy, odjezdy, pobyty“.
- V den odjezdu klienta (Check-out do 12:00hod) musí SPA recepcce zkontrolovat zda jsou všechny soupisy klienta již předány k natižení na hlavní recepci. Pokud tak není SPA recepcce oznámí tuto skutečnost po telefonu na hlavní recepci.

• předávání plánů lékařských prohlídek

- Plány lékařských prohlídek sestavuje SPA recepce den dopředu na základě aktuálních obchodních štaflí a z programu Fidelio „Report příjezdy, odjezdy, pobyty“. Nově sestavené plány jsou vyhotoveny ve 3kopiích (2x pro lékaře a 1x na příjem sestry). Hlavní recepce volá na SPA recepci aktuálně při příjezdu nového klienta, aby mu předala přesný termín prohlídky.

• řešení všech mimořádných situací

- Co se týče mimořádných situací (úraz personálu, pacienta, závady technického rázu atd.) na MSG, tyto události jsou hlášeny na SPA recepci. Recepční která následně zapiše událost do denního reportu a dále pak do příslušných knih (např. kniha závad, kniha úrazů), a poté informuje hlavní recepci, technické oddělení atd.

• obsazenost hotelu, související služby, mimořádné nabídky a akce

- Aktuální obsazenost hotelu SPA recepce získává z obchodních štaflí, které jsou uloženy na serveru sbs1- Plaza ve složce Obsazenost. U každého nového klienta je možné získat informace o jeho pobytu z komentáře. Pokud má klient zakoupen speciální léčebný balíček (např. Businessmann, Beauty und Relax Tage), obchodní oddělení zasílá „prováděcí dopisy“ klientů a také „týdenní výhled MSG“.

Na mimořádné nabídky a akce zasílá obchodní oddělení komando a e-mailem dotaz o možnosti poskytnutí léčebných služeb.

5. PROVOZ SPAD RECEPCE

• provozní doba

- v pracovní dny Po-Pá 8:00-21:00 hod.
- o víkendu So-Ne 9:00-21:00 hod.

• lázeňská karta, vystavování rozpisu procedur dle předpisu lékaře

- Příchod nového pacienta na SPA recepci - zde je klientovi vypsáno záhlaví léčebné karty. Poté je klient poslán na lékařskou prohlídku. Následně je mu dle předpisu procedur lékařem sestaven rozpis procedur přes automat v programu Medikus.

• vystavování dokladů, soupisů čerpaných služeb

- Na každou dokoupenou proceduru nad rámec léčení klienta, ale i pro ubytovaného hosta bez léčení, jsou vystavovány platební soupisy, které se předávají na hlavní recepci k nařízení na účet klienta.

• hlášení a zapisování závad celého provozu SPAD

- Z jednotlivých pracovišť MSG jsou závady hlášeny na SPA recepci, recepční závalu napíše do knihy závad a do denního Reportu. Následně oznámí závalu službu konajícímu údržbáři.

• prodej zboží a služeb pro klienty

- Na SPA recepci je možno zakoupit doplňkové SPA zboží. (např. koup. čepice, plavecké brýle, plavky, kosmetiku, zdravotní pantofle). Na toto zboží je klientům vystaven příjmový platební doklad.

• služba pro klienty

- SPA recepce poskytne informace pro všechny klienty hotelu o léčení, všech poskytovaných a prodávaných službách, recepční doplňují propagační materiál a brožury pro hosty.

• propagační materiály a brožury

- jsou průběžně doplňovány ze skladu a následně rozloženy na konferenční stoly na SPA recepci a MSG tak, aby upoutaly pozornost klient a ti si je následně přečetli.

• znalost telefonních čísel, telefonické komunikace

- veškerá telefonní čísla společnosti Eden Group a.s. i vnitřních linek jsou uložena v PC (recepce 4,5) v dokumentech.

• tel. komunikace

- Recepční zvedne telefonní sluchátko nejpozději do 3 zazvonění a představí se (př.: dobrý den, SPA recepce nebo MSG recepce, jméno a příjmení), dále pokračuje zdvořilým a profesionálním tónem.

• práce s programy na PC

- na SPA recepci je spuštěn léčebný program Medicus od firmy Medisoft, s kterým je seznámena každá nově přichodící recepční. Recepční jsou dále průběžně přeškoleny a seznamovány s novými funkcemi programu.

• večerní předávání podkladů pro hlavní recepci

- na konci každé pracovní směny cca v 21:00 hod. jsou donášeny SPA recepční veškeré podklady pro zúčtování klientů na hlavní recepci (soupisy, platební příjmové doklady).

SPAD - RECEPČNÍ PC PROGRAM MEDICUS

Vytvořila: Lenka Bolješiková, pro společnost EDEN GROUP, a.s.

1. ÚVOD

- **MEDICUS PRO, NIS** je program určený pro lázeňská zařízení, recepce a balneoprovozy.
- **MEDICUS PRO, NIS** se skládá z jednotlivých modulů, které podporují činnost odpovídajících oddělení.

2. ZÁZNAM

Data zapisovaná do programu MEDICUS jsou uložena v databázi na pevném disku počítače. Jednotlivým větám databáze (jeden pacient v kartotéce pacientů, jedna diagnóza v číselníku diagnóz, jeden výkon v číselníku výkonů) budeme říkat obecně záznam.

Záznam lze zobrazit v tabulce nebo formuláři. V tabulce je vidět více záznamů najednou (např. Kartotéka, viz. níže). Ve formuláři je vidět pouze jeden záznam (např. Karta pacienta).

Jednotlivé záznamy databáze se zobrazují v tabulce. Jeden řádek tabulky zobrazuje jeden záznam. Záznam je dále dělen na pole. Například záznam pacienta v kartotéce je dělen na pole: Příjmení, Jméno, Titul, ... Názvy polí jsou v tabulce uvedeny v záhlaví sloupců.

3. VÝBĚR TABULKY

V některých případech je v jednom okně zobrazeno více tabulek. Programu je nutno sdělit, se kterou ze zobrazených tabulek se bude pracovat (přidávat nový záznam, opravovat, rušit záznam). Výběr tabulky se provádí výběrem libovolného záznamu v příslušné tabulce, například kliknutím myši.

- **Zobrazení sloupců v tabulce**
 - Zobrazení sloupců v tabulce lze měnit volbou „Kontextová nabídka (kliknutí pravého tlačítka nad tabulkou záznamů). Sloupec“. Obecně o kontextové nabídce viz podkapitola Kontextové menu.
- **Třídění záznamů v tabulce**
 - Záznamy jsou v databázi na disku uloženy v pořadí, v jakém tam byly vloženy. To nelze fyzicky změnit. V tabulce však mohou být záznamy setříděny podle určitého pole. Pokud lze třídit podle zvoleného pole, tak klepnutím na název pole se provede přetřídění tabulky. Název pole, podle kterého bylo třídění provedeno, je červený. Šipka vedle názvu pole určuje setřídění záznamů (A-Z), po opětovném klepnutím na název pole dojde k opačnému přetřídění záznamů (Z-A).

4. VYHLEDÁNÍ ZÁZNAMU

Aby bylo možno se záznamem v tabulce pracovat (opravit záznam, zrušit záznam), je nutno jej nejprve vyhledat. Vyhledání záznamu se provádí přesunem kurzoru na hledaný záznam. To lze provést následujícími způsoby:

- **Vyhledání záznamu klepnutím na záznam**
 - Vyhledání záznamu se provede klepnutím na hledaný záznam. Vyhledaný záznam je v tabulce barevně odlišen (modrou nebo růžovou barvou).

- **Vyhledání záznamu přesunem kurzoru pomocí ikon**
 - Vyhledání záznamu se provede přesunem kurzoru po stisku příslušné ikony v liště s ikonami. Vyhledaný záznam je v tabulce barevně odlišen (modrou nebo růžovou barvou).
- **Vyhledání záznamu přesunem kurzoru pomocí kláves**
 - Vyhledání záznamu se provede přesunem kurzoru po stisku příslušných kláves. Vyhledaný záznam je v tabulce barevně odlišen (modrou nebo šedou barvou).
- **Shift-Home** - Přesun kurzoru na první záznam tabulky.
- **PageUp** - Přesun kurzoru na předchozí stránku.
- **Šipka nahoru** - Přesun kurzoru na předchozí záznam.
- **Šipka dolů** - Přesun kurzoru na následující záznam.
- **PageDown** - Přesun kurzoru na následující stránku.
- **Shift-End** - Přesun kurzoru na poslední záznam tabulky.
- **Vyhledání záznamu vyhledávacích funkcí**
 - Některé tabulky jsou vybaveny možností hledat záznam, který má ve zvoleném poli stejnou hodnotu jako v poli Vyhledání.
- **Obecný postup při hledání záznamu v tabulce vyhledávací funkcí:**
 - Zobrazte danou tabulku.
 - Zvolte sloupec, podle kterého se bude vyhledávat přepnutím setřídění.
 - Stiskněte klávesu F7
 - Do zobrazeného editačního pole Vyhledání zadejte hodnotu, která se bude hledat v označeném poli (sloupci). Podle zápisu hodnoty v poli Vyhledání, se kurzor v tabulce bude pohybovat.
 - Hledání ukončete:
 - v případě úspěšného hledání stiskem klávesy ENTER
 - v případě neúspěšného hledání stiskem klávesy ESC

Hledáte-li požadovaný výraz, vyhledávací pole může být zbarveno žlutě nebo červeně. Žlutá barva značí nalezení výrazu, červená nikoli. Pokud při červeném zbarvení, tedy v případě neúspěšného hledání, stisknete klávesu Enter, zobrazí se upozornění, že hledaný výraz nebyl nalezen. Proto je lepší neúspěšné hledání ukončit stiskem klávesy Esc, která toto upozornění nevydává.

- **Příklad: Vyhledání pacienta vyhledávací funkcí v tabulce Kartoték**
 - Vyhledávání v tabulce Kartotéka přepne setřídění tabulky pacientů podle prvního zadaného znaku při zadávání hodnoty.
 - První znak je písmeno: Předpokládá se, že bude hledána hodnota příjmení a jména. Třídění se přepne podle sloupce Příjmení.
 - První znak je číslice: Předpokládá se, že bude hledána hodnota rodného čísla. Třídění se přepne podle sloupce Rodné číslo.
 - Zobrazte tabulku Kartotéka volbou v menu Kartotéka → Kartotéka, ikonou nebo klávesovou zkratkou Ctrl-K.
 - Z klávesnice začněte psát hodnotu, která se bude hledat v setříděném poli (malý).
 - Program rozpozná, že se bude hledat podle Příjmení. Přepne setřídění tabulky podle Příjmení (název pole Příjmení v záhlaví tabulky se zbarví červeně).
 - Zobrazí se editační pole Vyhledávání. Podle zápisu hodnoty v poli Vyhledání se kurzor v tabulce bude pohybovat.
 - Hledání ukončete:
 - v případě úspěšného hledání stiskem klávesy Ester
 - v případě neúspěšného hledání stiskem klávesy Esc
 - v případě, že zadání pro vyhledání není jednoznačné (v kartotéce je více jmen Malý), dohleďte pacienta ručně přesunem kurzoru pomocí kláves.
- **Vyhledání pole v záznamu**
 - V některých tabulkách je možno ve vyhledaném záznamu vyhledat pole. V tabulce je takovýto záznam označen žlutou barvou a vyhledané pole modrou barvou. Příkladem je následující tabulka Kartotéka v editačním režimu.
 - Vyhledání pole v záznamu se provádí přesunem kurzoru na hledané pole:
 - Šipka vlevo** - Přesun kurzoru na předchozí pole záznamu.
 - Šipka vpravo** - Přesun kurzoru na následující pole záznamu.

Ctrl-Šipka vlevo - Přesun kurzoru na první pole záznamu.

Ctrl-Šipka vpravo - Přesun kurzoru na poslední pole záznamu.

• **Výběr záznamu**

- Výběrem záznamu se potvrdí, že vyhledávání záznamu skončilo a že může být spuštěna akce, která s vyhledaným záznamem pracuje. Například otevření karty vyhledaného pacienta.
- Proveďte vyhledání záznamu .
- Stiskněte klávesu Enter nebo dvakrát klepněte na vyhledaný záznam. Některé tabulky mohou mít pro výběr záznamu navíc i ikonu.

5. PRÁCE SE ZÁZNAMEM

5.1. VLOŽENÍ NOVÉHO ZÁZNAMU

• **Vložení nového záznamu do tabulky. Například vložení nového pacienta do kartotéky, vložení nového výkonu do ambulantního dokladu atd.**

- Umístíte kurzor do tabulky, kam chcete vložit záznam.
- Stiskněte klávesu Insert nebo klepněte na ikonu „přidat“. Vloží se nový záznam.
- Pořídte záznam vyplněním potřebných údajů.
- Hotový záznam uložte klávesou F2 nebo klepnutím na ikonu „uložit“.

5.2. OPRAVA ZÁZNAMU

• **Oprava vybraného záznamu v tabulce. Oprava identifikačních údajů pacienta, dekursu, ambulantního dokladu atd.**

- Vyberte záznam, který chcete opravit.
- Stiskněte klávesu F4 nebo klepněte na ikonu „upravit“. Záznam přejde do editačního režimu.
- Opravte záznam.
- Opravený záznam uložte klávesou F2 nebo klepnutím na ikonu „uložit“ (v případě, že provedené změny uložit nechcete, klikněte na ikonu).

5.3. ZRUŠENÍ ZÁZNAMU

• **Zrušení vybraného záznamu v tabulce**

- Vyberte záznam, který chcete zrušit.
- Stiskněte klávesu Ctrl-Delete nebo klepněte na ikonu „smazat“.
- Zobrazí se okno Potvrzení. Na otázku Opravdu chcete smazat záznam? odpovězte stlačením tlačítka OK.

5.4. ULOŽENÍ ZÁZNAMU

• **Nový záznam nebo záznam, který byl opravován, se musí uložit do databáze. V některých případech se záznam ukládá automaticky (např. přechodem na jiný záznam), jindy je nutno záznam uložit ručně**

- Vložte nový záznam nebo záznam opravte.
- Stiskněte klávesu F2 nebo klepněte na ikonu „uložit“ . Záznam se uloží a skončí režim editace.

5.5. ZRUŠENÍ ZMĚN V ZÁZNAMU

• **V případě, že nový záznam byl vložen chybně nebo oprava záznamu byla chybná, je nutno zrušit provedené změny a vrátit se do stavu, který byl před provedením změn. Nový záznam, nebo opravy záznamu nebudou uloženy do paměti počítače:**

- Vložte nový záznam nebo záznam opravte.
- Stiskněte klávesu Esc nebo klepněte na ikonu „smazat“. Režim editace záznamu bude ukončen bez uložení provedených změn.

6. POŘÍZENÍ ZÁZNAMU

Pořízení záznamu se provádí zápisem řetězců znaků do jednotlivých polí záznamu. Při ukládání záznamu do databáze se řetězce znaků interpretují podle typu jednotlivých polí. Může to být například číslo, řetězec, datum a pod.

Zápis do pole lze provést z klávesnice, kopírováním ze schránky, vložením z číselníku, vložením z nabídky. Jednotlivé způsoby lze v rámci pořízení záznamu kombinovat.

• Pořízení záznamu zápisem z klávesnice

- Vložte nový záznam nebo vyberte záznam, který chcete opravovat. Přejděte do editačního režimu. Při vkládání záznamu se editační režim nastaví automaticky. Při opravách záznamu je nutno editační mód volit ručně, například klávesou F4.
- Vyberte pole pro editaci. Vybraný záznam je žlutý. Vybrané pole je modré. Ve vybraném poli po kliknutí myši bude blikat kurzor.
- Z klávesnice provedte zápis.
- Zápis ukončete stiskem klávesy Enter. V případě, že je prováděn zápis do „memo polí“ (pole pro poznámku), ukončení zápisu se provádí stiskem klávesy Tab.

• Pořízení záznamu kopírováním ze schránky Windows

- Pořízení záznamu kopírováním se provádí kopírováním dat ze schránky.
- Do schránky vložte data.
- Vyberte záznam a přejděte do editačního režimu. Při vkládání záznamu se editační režim nastaví automaticky, při opravách záznamu je nutno editační mód volit ručně.
- Vyberte pole pro editaci. (Vybraný záznam je žlutý. Vybrané pole je modré. Ve vybraném poli po kliknutí myši bude blikat kurzor.)
- Do vybraného pole vložte obsah schránky.

• Pořízení záznamu vložením hodnoty z číselníku

- Při pořizování záznamu do polí, do kterých se zapisují hodnoty uvedené v číselníku (např. diagnózy, PSC apod.), je možno pořízení usnadnit zobrazením daného číselníku, vybrat v něm hodnotu a tu vložit do pole.
- Vyberte záznam a přejděte do editačního režimu. Při vkládání záznamu se editační režim nastaví automaticky, při opravách záznamu je nutno editační mód volit ručně.
- Vyberte pole. (Vybraný záznam je žlutý. Vybrané pole je modré. Ve vybraném poli bliká kurzor.)
- Stisknete klávesu F5 nebo na vybrané pole dvakrát kliknete.
- Zobrazí se okno Přehled s číselníkem. V číselníku vyberte záznam, který chcete do pole vložit.
- Vybraný záznam z číselníku vložte do pole stisknutím klávesy Enter nebo dvojitým kliknutím na vybraný záznam v číselníku nebo stiskem tlačítka.

• Pořízení záznamu vložením hodnoty z nabídky

- Při pořizování záznamu do polí, do kterých je možno zapsat jenom několik málo hodnot (např. muž, žena v poli Pohlaví v kartě pacienta), je pořízení usnadněno zobrazením nabídky, ze které je možno vybrat hodnotu a tu vložit do pole.
- Vyberte záznam a přejděte do editačního režimu. Při vkládání záznamu se editační režim nastaví automaticky, při opravách záznamu je nutno editační mód volit ručně.
- Vyberte pole (Vybraný záznam je žlutý. Vybrané pole je modré nebo označené vnitřním rámečkem).
- Zobrazte nabídku stisknutím kláves Alt-Šipka dolů nebo klepnutím na pole se šipkou.
- V zobrazené nabídce vyhledejte hodnotu a vložte ji do pole (klepnutím na položku anebo přesunem kurzoru klávesou Šipka nahoru nebo Šipka dolů a následným stiskem klávesy Enter).

7. SCHRÁNKA

Program MEDICUS PRO, NIS umožňuje práci se schránkou systému Windows, do které se uschovávají data pro další použití.

7.1. VYJMOUT

• Označená data se zkopírují do schránky. Kopírovaná data se smažou.

- Označte text nebo řetězec.
- Vyjměte označený text stiskem kláves Ctrl-X.

V editačním poli lze vyjmutí provést výběrem z menu zobrazeném po stisku pravého tlačítka myši.

7.2. KOPÍROVAT

- **Označená data se zkopírují do schránky. Kopírovaná data zůstávají beze změny.**

- Označte text nebo řetězec.
- Zkopírujte označený text do schránky stiskem kláves Ctrl-C.

V editačním poli lze kopírování do schránky provést výběrem z menu zobrazeném po stisku pravého tlačítka myši.

7.3. VLOŽIT

Data uschovaná ve schránce se vloží na pozici kurzoru. Vložením dat se obsah schránky nemění. Obsah schránky se mění funkcí Vyjmout a Kopírovat.

- Obsah schránky vložte na pozici kurzoru stiskem kláves Ctrl-V.
- Do editačního pole lze obsah schránky vložit výběrem z menu zobrazeném po stisku pravého tlačítka myši.

8. OZNAČENÍ

Windows umožňují označit část textu nebo část řetězce znaků a s označenou částí dále pracovat (Vyjmout, Kopírovat, Vložit). Označená část se zbarví modrým podkladem.

8.1. OZNAČENÍ TEXTU

- **Označení textu pomocí myši**

- Umístíte kurzor do textu, kde bude začínat označená část, a stisknete levé tlačítko myši. Tažením kurzoru označte text.

- **Označení pomocí klávesnice**

- Umístíte kurzor do textu, kde bude začínat označená část, a stisknete podle potřeby následující kombinace kláves:
 - Shift-Šipka vlevo - Označení jednoho znaku vlevo od pozice kurzoru.
 - Shift-Šipka vpravo - Označení jednoho znaku vpravo od pozice kurzoru.
 - Shift-Šipka dolů - Označení jednoho řádku dolu od pozice kurzoru.
 - Shift-Šipka nahoru - Označení jednoho řádku nahoru od pozice kurzoru.
 - Shift-Home - Označení textu od pozice kurzoru k začátku řádku.
 - Shift-End - Označení textu od pozice kurzoru ke konci řádku.
 - Shift-Ctrl-Home - Označení textu od pozice kurzoru k začátku odstavce.
 - Shift-Ctrl-End - Označení textu od pozice kurzoru ke konci odstavce.

8.2. OZNAČENÍ ŘETĚZCE ZNAKŮ V EDITAČNÍM POLI

- **Označení řetězce znaků v poli pomocí myši**

- Umístíte kurzor do řetězce znaků v poli, kde bude začínat označená část a stisknete levé tlačítko myši. Tažením kurzoru označte řetězec znaků. Označení celého řetězce lze provést dvojitým klepnutím do pole.

- **Označení řetězce znaků v poli pomocí klávesnice**

- Umístíte kurzor do řetězce znaků v poli, kde bude začínat označená část a stisknete podle potřeby následující kombinace kláves:
 - Shift-Šipka vlevo - Označení jednoho znaku vlevo od pozice kurzoru.
 - Shift-Šipka vpravo - Označení jednoho znaku vpravo od pozice kurzoru.
 - Shift-Home - Označení textu od pozice kurzoru k začátku pole.
 - Shift-End - Označení textu od pozice kurzoru ke konci pole.

8.3. OZNAČENÍ ŘETĚZCE ZNAKŮ V TABULCE

- **Označení řetězce znaků v poli tabulky pomocí myši**

- Umístíte kurzor do řetězce znaků v poli tabulky, kde bude začínat označená část a stisknete levé tlačítko myši. Tažením kurzoru označíte řetězec znaků. Označení celého řetězce lze provést dvojitým klepnutím do pole.

- **Označení řetězce znaků v poli pomocí klávesnice**

- Umístíte kurzor do řetězce znaků v poli, kde bude začínat označená část a stisknete podle potřeby následující kombinace kláves:
 - Shift-Šipka vlevo - Označení jednoho znaku vlevo od pozice kurzoru.
 - Shift-Šipka vpravo - Označení jednoho znaku vpravo od pozice kurzoru.
 - Shift-Home - Označení textu od pozice kurzoru k začátku pole.
 - Shift-End - Označení textu od pozice kurzoru ke konci pole.

8.4. ODZNAČENÍ

- Označenou část odznačíme zpětným pohybem kurzoru znak po znaku, řádek po řádku.

9. AKTUALIZACE DAT

V případě síťové práce programu MEDICUS PRO, NIS může být databáze, se kterou pracujete, měněna jinými uživateli. Jiní uživatelé tam mohou vkládat nové záznamy nebo záznamy, se kterými nepracujete, měnit. V případě, že chcete v tabulce vidět skutečný stav databáze, klepněte na ikonu „načíst data“. V tabulce se zobrazí skutečný obsah databáze. Například pokud někdo jiný v síti přidá pacienta do Kartotéky a vy už máte otevřenou kartotéku, tak se Vám pacient v kartotéce objeví až po zmáčknutí ikony „načíst data“, kdy se znovu načte kartotéka. Pokud kartotéku zavřete a opět otevřete, data v kartotéce budou také aktualizována.

10. FORMULÁŘ

Ve formuláři se zobrazují data. Obvykle se jedná o jeden záznam databáze. Záznam je dělen na pole. Například záznam pacienta v kartotéce je dělen na pole: Příjmení, Jméno, Titul, atd. Názvy polí jsou ve formuláři uvedeny přímo u pole.

10.1. ZMĚNA VELIKOSTI FORMULÁŘE

- **Změna velikosti formuláře se provádí**

- myši - najetím myši na okraj formuláře, uchopením okraje stiskem levého tlačítka a následným tažením myši
- Maximalizaci - stiskem ikony maximalizace v pravém horním rohu formuláře
- minimalizaci - stiskem ikony minimalizace v pravém horním rohu formuláře

11. KONTEXTOVÉ MENU

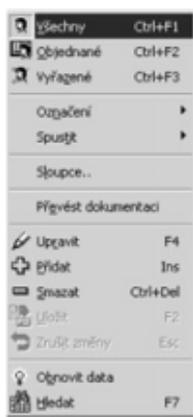
V okně programu i ve formuláři jsou umístěny různé objekty. Například lišta s ikonami, editační pole, „memo pole“ (pole pro poznámku), tabulka, tlačítko, ... atd. Objekty mohou mít své tzv. kontextové menu. V kontextovém menu je nabídka funkcí, které se daného objektu týkají.

- **Vyvolání kontextového menu**

- Vyhledejte objekt.
- Stisknete klávesy Shift-F10 nebo klikněte pravým tlačítkem myši na daný objekt.

11.1. PŘÍKLADY KONTEXTOVÉHO MENU

- Kontextové menu nad záznamem v kartotéce pacientů



- Smyslem kontextového menu je rychlý přístup k nejpoužívanějším funkcím nad daným objektem.

12. TEXTOVÝ EDITOR V PROGRAMU MEDICUS

V programu MEDICUS lze použít pro tvorbu textů textový editor. K vyvolání editoru použijte volbu Nástroje → Editor nebo klávesovou zkratku Ctrl-Shift-E.

Textový editor je možné ovládat pomocí objektů v panelu nástrojů. Další možností je použití kontextového menu.

12.1. TEXTOVÝ EDITOR - KONTEXTOVÉ MENU

Kontextovou nabídku vyvoláme zmáčknutím pravého tlačítka myši v okně pro editaci textu.

- **Zobrazit**

- Panel nástrojů - povolení zobrazení panelu nástrojů
- Právítko - povolení zobrazení pravítka.

- **Úpravy**

- Psaní - zpět - poslední akce při práci s textem se vrátí.
 - znovu - znovu se provede poslední akce vrácená volbou Znovu: Psaní.
- Tučné - zapnutí použití tučného písma.
- Kurzíva - zapnutí použití kurzívy.
- Podtržené - zapnutí podtrhávání písma.
- Písmo - vyvolání formuláře pro nastavení písma.
- Předchozí - seznam použitých druhů písem. Možnost přidání písma do seznamu. Výběr písma ze seznamu.
- Zvětšit písmo - zvětšit písmo.
- Zmenšit písmo - zmenšit písmo.

- **Odstavec**

- Zvětšit odsazení - zvětšit odsazení odstavce.
- Zmenšit odsazení - zmenšit odsazení odstavce.
- 1. řádka bez odsazení - zrušení odsazení 1. řádky
- Odsadit 1. řádku - odsazení 1. řádky odstavce.
- Předsadit 1. řádku - předsadit první řádku odstavce.
- Odrážky - cyklické vybrání a rušení odrážky.

- **Zarovnání**

- Vlevo - zarovnání textu odstavce vlevo.
- Vpravo - zarovnání textu odstavce vpravo
- Na střed - zarovnání textu odstavce na střed.

- **Hledání**
 - Najít - najít v textu zadaný řetězec znaků.
 - Najít další - najít v textu další zadaný řetězec znaků.
 - Zaměnit - zaměnit v textu zadaný řetězec znaků jiným řetězcem znaků.
- **Fráze** - vyvolání nabídky frází.
- **Nastavení** - nastavení editačního pole.

13. PŘIZPŮSOBENÍ VZHLEDU PROGRAMU

Program MEDICUS NIS je spuštěn v hlavním okně. V záhlaví okna je uveden název programu a v pravé části aktuální datum. Pod lištou s jednotlivými menu programu je horní dok s různými panely nástrojů. Ve spodní části okna se nachází stavová lišta s informacemi (například kdo je právě nalogován apod.). Po stranách hlavního okna programu je levý a pravý dok. Také do těchto doků lze umístit panely nástrojů nebo například informační přehled oken a dokumentace.

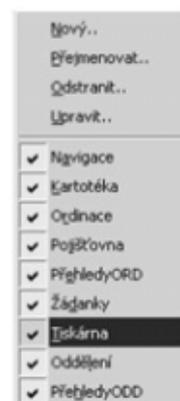
- **lišta s menu**
 - Ovládání programu je řešeno pomocí menu, které je umístěno v horní liště. Některé funkce uvedené v menu lze vyvolat pomocí horkých kláves, případně klepnutím na správnou ikonu umístěnou v odpovídajícím panelu nástrojů.
- **dok**
 - V doku jsou zakotveny různé objekty (panely nástrojů, informační panely)
- **panel nástrojů**
 - V panelech nástrojů jsou umístěny ikony pro rychlý přístup k dané funkci programu.
- **ikony**
 - Některé funkce programu uvedené v menu lze vyvolat klepnutím na odpovídající ikonu. Ikony jsou seskupeny v panelech nástrojů. Význam jednotlivých ikon je uveden v popisce, která se zobrazí po umístění ukazatele myši na odpovídající ikonu.
- **stavová lišta**
 - Stavová lišta nese v pravé části informace o aktuálně připojeném uživateli a v levé části se zobrazují různé druhy informací.

14. PANELY NÁSTROJŮ

Ovládání panelů se provádí z menu, zobrazeného po kliknutí pravým tlačítkem myši na horní dok. Toto menu lze rovněž nalézt v menu Konfigurace → Panely nástrojů.



Po kliknutí na volbu Panely se zobrazí menu pro práci s panely a aktuálně definované panely. Zatrhnutí znamená jejich zobrazení v programu.

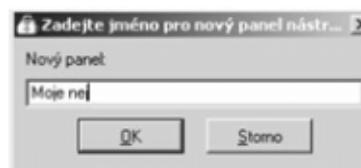


• Zobrazení panelů

- Klikněte pravým tlačítkem myši na horní dok s panely nástrojů.
- Zobrazí se kontextové menu. Vyberte volbu „Panely“.
- Zobrazí se rozšiřující menu, ve kterém je zaškrtnutím indikováno povolení zobrazení daného panelu. Změna zaškrtnutí a tím i povolení zobrazení se provádí kliknutím na danou položku v menu charakterizující daný panel.

• Nový panel nástrojů

- Klikněte pravým tlačítkem myši na horní dok s panely nástrojů.
- Zobrazí se kontextové menu. Vyberte volbu Panely → Nový .
- Zobrazí se okno „Nový panel nástrojů“. Zde zadejte jméno nového panelu a jako potvrzení zadání stiskněte tlačítko „OK“.



- Nový panel nástrojů se objeví v horní liště s panely nástrojů jako první zleva.
- Panel můžete uchopit levým tlačítkem myši a přetáhnout na požadované místo v doku s panely nástrojů. Lze ho případně přetáhnout i na plochu programu, kde se zobrazí jako samostatné okno.

• Přejmenování panelu nástrojů

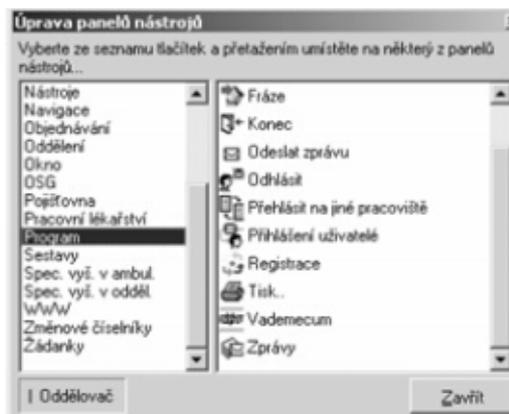
- Klikněte pravým tlačítkem myši na přejmenovávaný panel.
- **Pozor, nikoli na jeho dva svislé proužky, ale na jakoukoli ikonu, která do daného panelu patří.**
- Zobrazí se kontextové menu. Vyberte volbu Panely ? Přejmenovat .
- Zobrazí se okno „Zadejte nový název panelu nástrojů“. Zadejte jméno nového panelu a jako potvrzení zadání stiskněte tlačítko „OK“.

• Odstranění panelu nástrojů

- V liště s panely nástrojů klikněte pravým tlačítkem na odebíraný panel.
- **Pozor, nikoli na jeho dva svislé proužky v levé části, ale na jakoukoli ikonu, která do daného panelu patří.**
- Zobrazí se kontextové menu. Vyberte volbu Panely → Odstranit .
- Zobrazí se okno „Potvrzení“. Na otázku „Opravdu chcete odstranit panel nástrojů?“ odpovězte stlačením tlačítka „Ano“.
- Odebíraný panel nástrojů z lišty zmizí.

• Úprava panelů nástrojů

- Klikněte pravým tlačítkem myši na kterýkoliv panel nástrojů.
- Zobrazí se kontextové menu. Vyberte volbu Panely → Upravit .
- Zobrazí se okno „Úprava panelů nástrojů“.



• Přidání ikony do panelů nástrojů

- V okně „Úprava panelů nástrojů“ vyberte odpovídající skupinu a ve vybrané skupině vyberte odpovídající ikonu. Tažením levým tlačítkem myši přetáhněte vybranou ikonu na dané místo ve zvoleném panelu nástrojů.

• Odebrání ikony z panelu nástrojů

- Tažením levým tlačítkem myši stáhněte odebíranou ikonu z příslušného panelu nástrojů na plochu mimo lištu s panely nástrojů a pak tlačítko povolte. Tím je ikona z panelu nástrojů odebrána.

OKNO „ÚPRAVA PANELŮ NÁSTROJŮ“ UZAVŘETE STLAČENÍM TLAČÍTKA „ZAVŘÍT“.

• Změna umístění panelu nástrojů

- Uchopte levým tlačítkem myši panel nástrojů za část s dvěma pruhy a tažením ho přetáhněte na zvolené místo v levém nebo pravém doku (na okraji hlavního okna), případně ho pusťte na ploše programu, chcete-li aby se zobrazil jako samostatné okno. Panel se v doku ukotví.

Pokud chcete ukotvení panelu zabránit, během přetahování panelu držte stisknutou klávesu CTRL.

- Umístění panelu nástrojů v doku můžete upravit. Uchopte panel nástrojů levým tlačítkem myši za část s dvěma pruhy a přetáhněte ho na požadované místo.

15. ŠABLONY

Nastavení vzhledu programu (rozmístění panelů nástrojů) v rámci programu lze uložit jako tzv. šablonu. Vzhled programu lze velmi snadno a rychle přizpůsobit každému uživateli zvolením příslušné šablony. Tím dojde k nastavení požadovaného vzhledu a rozmístění panelů v rámci okna programu automaticky, aniž bychom toto nastavení pracovního prostředí byli nuceni provádět vždy ručně znovu.

- Nastavení šablon se provádí z menu, zobrazeného po kliknutí pravým tlačítkem myši na horní dok. Toto menu lze rovněž nalézt v menu Konfigurace → Panely nástrojů .



- Po zvolení volby Šablony se zobrazí menu pro práci se šablonami. Ve spodní části tohoto kontextového menu jsou vidět názvy již vytvořených šablon. Po kliknutí na příslušný název dojde k příslušnému nastavení panelů nástrojů a jejich vzhledu.



• Nová šablona

Chcete-li nastavení vzhledu programu uložit jako novou šablonu, proveďte nejdříve příslušné nastavení panelů nástrojů a ikon v nich podle vašeho uvážení, včetně rozmístění do doků. Poté proveďte:

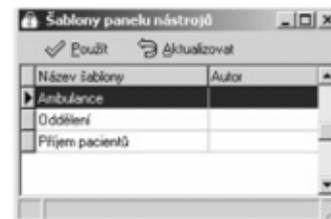
- Klikněte pravým tlačítkem myši na horní dok a zvolte Šablony nebo použijte volbu v menu Konfigurace+Panely nástrojů → Šablony .
- Zvolte Nová.
- V otevřeném okně „Nová šablona nástrojové lišty“ zadejte název vámi vytvořené šablony a potvrďte tlačítkem „OK“.

Rozmístění panelů a vzhled programu bude uložen jako nová šablona.

• Upravit šablonu

Vlastní nastavení vzhledu nebo jen mírné poupravení rozmístění panelů lze také uložit do již vytvořené šablony. Nejdříve je nutno provést požadované nastavení panelů a jejich rozmístění. Poté proveďte:

- Klikněte pravým tlačítkem myši na horní dok a zvolte Šablony nebo použijte volbu v menu Konfigurace+Panely nástrojů ? Šablony.
- Zvolte Upravit. Otevře se okno „Šablony panelu nástrojů“.



- V otevřeném okně zvolte příslušnou šablonu a klikněte na tlačítko „Aktualizovat“.
- Rozmístění panelů a vzhled programu bude uložen do příslušné šablony.

Kliknutím na tlačítko „Použít“ dojde k nastavení panelů podle dané šablony. V okně (tabulce) lze samozřejmě vytvořit i novou šablonu nebo některou ze šablon smazat. Tyto úpravy lze provést například přes kontextové menu nad názvy šablon.

• Výchozí stav a uživatelské uzamknutí nastavení vzhledu programu

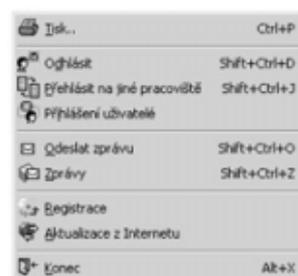
Pokud z jakéhokoliv důvodu potřebujete obnovit rozmístění panelů tak, jak byly po instalaci programu, stačí použít volbu Konfigurace+Panely nástrojů+Šablony → Výchozí stav nebo totéž přes kontextové menu v horním doku.

Uživatelské uzamknutí slouží jako pojistka proti nechtěnému nebo omylem provedenému přesunu některého z panelů nástrojů nebo práci se šablonou. Pro uzamknutí stačí přes kontextové menu v horním doku zvolit volbu Uzamknout nebo totéž provést přes menu Konfigurace+Panely nástrojů → Uzamknout.

Pro opětovnou manipulaci a nastavení vzhledu panelů proveďte tuto volbu ještě jednou, čímž dojde k odemknutí manipulací s panely a šablonami.

16. PŘEHLED MENU PROGRAMU - PROGRAM

- Menu „Program“ nabízí několik specifických položek, které jsou rozebrány v dalších podkapitolách:



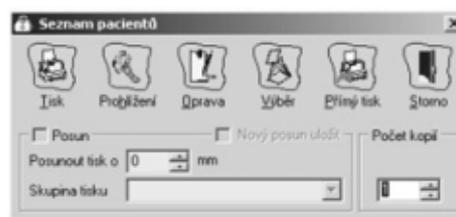
16.1. TISK

• Volba Program → Tisk nebo klávesová zkratka Ctrl-P.

- Volba Tisk slouží k vytištění dokumentů z aktuálního okna. Zvolením se může zobrazit nabídka tiskových sestav. Konkrétní nabídka sestav záleží na tom, se kterým formulářem se právě pracuje. Prohlédneme-li si například pacienty v kartotéce a zvolíme-li tisk, zobrazí se nám okno s výběrem sestavy pro tisk.
- Po zvolení příslušné sestavy se zobrazí ještě programová nabídka tisku. Ta je někdy zobrazena ihned, pokud se z žádných sestav nevybírá. Například po zvolení seznamu pacientů se zobrazí následující okno tisku.

• Okno tisku

- Po vyvolání tisku tiskové sestavy se standardně zobrazí tiskové okno. Zobrazení okna lze ovlivnit ve volbě Konfigurace → Přímý tisk sestav.
- Zde můžeme zatrhnout, které sestavy chceme tisknout okamžitě, bez zobrazování programového okna tisku.



• Popis okna tisku



Spuštění tisku tiskové sestavy vytvořené podle zvolené tiskové předlohy na výstupní tiskárnu.



Prohlížení tiskové sestavy vytvořené podle zvolené tiskové předlohy.



Oprava tiskové sestavy vytvořené podle zvolené tiskové předlohy.



Otevře se okno „Správa tiskových sestav“, ve kterém lze vybrat jinou příbuznou sestavu.



Zrušení tisku sestavy.



Příště se tisk tiskové sestavy provede ihned po vyvolání tisku bez zobrazení tohoto okna. Zrušení přímého tisku se provádí ve volbě Konfigurace → Přímý tisk sestav .

- **Odhlásit**

- Volba Program → Odhlásit nebo klávesová zkratka Ctrl-Shift-D.
- Touto volbou dojde k odhlášení přihlášeného pracovníka a otevření přihlašovacího okna.

- **Přehlásit na jiné pracoviště**

- Volba Program → Přehlášení na jiné pracoviště nebo klávesová zkratka Ctrl-Shift-J.
- Možnost přehlášení přihlášeného pracovníka na jiné pracoviště.
- Po svolení se otevře okno se seznamem pracovišť, na které se může pracovník přehlásit. Nastavení povolení přístupu na příslušné pracoviště je možné ve volbě Organizační struktura (Konfigurace → Organizační struktura) přidáním nového přiřazení pracovníka na příslušné pracoviště.

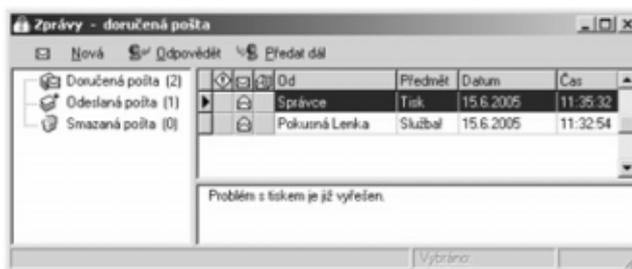
- **Přihlášení uživatele**

- Volba Program → Přihlášení uživatele
- Zobrazení seznamu přihlášených uživatelů v informačním systému Medicus. Chcete-li zjistit kdo je přihlášený do systému, použijte tuto volbu.

17. ZPRÁVY

- Volba Program → Zprávy nebo klávesová zkratka Ctrl-Shift-Z.

- Okno se seznamem doručené, odeslané a smazané interní pošty. Lze zde napsat novou zprávu, odpovědět na přijatou zprávu nebo ji přeposlat někomu jinému.



Pokud máte novou ještě nepřečtenou zprávu, zobrazí se ve stavovém řádku hlavního okna programu MEDICUS NIS ikona na poštovní obálky  s představujícím počet nepřečtených zpráv.

- **Odeslat zprávu**

- Volba Program → Odeslat zprávu nebo klávesová zkratka Ctrl-Shift-O.

- Možnost zaslání zprávy v rámci informačního systému MEDICUS. Program umožňuje posílat vnitřní poštu (zprávy) jiným uživatelům registrovaným v systému.

- V části Komu můžeme vybrat (stisknutím mezerníku) konkrétního příjemce z registrovaných uživatelů, případně příslušné pracoviště, na které chceme poslat zprávu všem, nebo můžeme zvolit všechny právě přihlášené uživatele. Výběr lze provádět také přes kontextové menu.

- V pravé části pak napíšeme vlastní zprávu, vyplníme příslušný předmět (charakteristiku) této zprávy, můžeme zatrhnout zda se jedná o zprávu urgentní a jestli požadujeme oznámení o přečtení, případně určíme časovou platnost zprávy a odešleme tlačítkem odeslat.



18. OBSAZENÍ PRACOVÍŠŤ ZAMĚŠTNANCI

- Volba Objednávky → Obsazení pracovišť zaměstnanci.

Při definici pracovní doby nejdříve zvolíme, zda chceme použít pouze informační obsazení - ikona nebo obsazení pracovišť pro objednávání - ikona Informační obsazení slouží především pro vedení, aby bylo vidět, kde se lékař v uvedené dobu nachází. Jde především o pracoviště, kde se neobjednávají pacienti. Na informační obsazení tedy nelze objednávat pacienty. Pokud chceme nastavit objednávací dobu použijeme ikonu.

Při definici pracovní doby můžeme zvolit zadávání pro pracoviště nebo pro zaměstnance. V závislosti na zvoleném druhu zadávání pak vybereme ve spodní části okna konkrétní pracoviště nebo naopak konkrétního zaměstnance. Dále zvolíme, od kterého data má naše nastavení platit, pro který týden (běžný, lichý, sudý) a dobu v minutách pro jednoho pacienta.

Pro vlastní nastavení pracovní (objednávací) doby můžeme použít myš nebo klávesnici. Myší pracujeme tak, že klikneme levým tlačítkem u příslušného časového místa, držíme tlačítko stisknuté a pohybem myši nastavíme délku časového úseku a tlačítko pustíme. Celý takto nastavený časový úsek lze jedním kliknutím myši posunout nebo přenést na požadovaný začátek pracovní doby. Podobně pracujeme s klávesnicí. Pro nastavení „časové šablony“ použijeme klávesu SHIFT + šipka vlevo nebo vpravo. Pro posunutí celé nastavené šablony použijeme klávesu CTRL + šipka vlevo nebo vpravo. Máme-li „časovou šablonu“ nastavenou na místě, které chceme označit pro objednávání (jsme v módu obsazení pracoviště, nikoli v informačním obsazení), pak jednoduše zmáčkneme na klávesnici o jako objednání. Nastavený časový úsek se vybarví příslušnou barvou (standardně žlutě). Jsme-li v informačním obsazení pracovišť, musíme použít pro označení klávesu mezerník nebo Enter. Standardně dojde k šedému vybarvení.

Po zadání pracovní doby se vedle názvu příslušného dne objeví ikonka. Signalizuje změnu předchozího stavu. Pokud přebíráme již nastavenou pracovní dobu (změníme datum platnosti), nastavení se nám přenesou a vedle názvu dne je ikona.

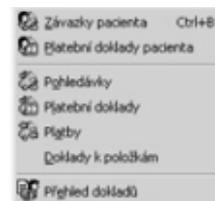
19. ODLIŠNOSTI V OBSAZENÍ PRACOVÍŠŤ ZAMĚŠTNANCI

- Volba Objednávky → Odlišnosti v obsazení pracovišť zaměstnanci.

Okno pro definici pracovní doby i práce s ním je prakticky stejné jako v předchozí podkapitole „Obsazení pracovišť zaměstnanci“. Jeho smyslem je zachytit mimořádné změny pracovní doby tak, aby se nemuselo neustále měnit standardní časové nastavení pracovní doby.

20. PŘEHLED MENU PROGRAMU - PLATBY

Menu platby shrnuje na jednom místě volby týkající se přehledu pohledávek pacienta, platebních dokladů, jejich přehledu apod.



• V horní části okna je možnost nastavení hodnoty bodu a následující tlačítka

Doklad a možnost tisku příjmového dokladu. Po stisku tlačítka se zobrazí okno účtenky s možností specifikace odběratele, data vystavení, způsobu úhrady (hotovost, platební karta), vlastního textu a možností doklad uzavřít a vytisknout (standardně zatrženo).

Faktura a možnost tisku faktury. Po stisku tlačítka se zobrazí okno faktury s možností specifikace odběratele, data vystavení, způsobu úhrady (hotovost, platební karta, bankovní převod s údaji o platbě), vlastního textu a možností doklad uzavřít a vytisknout (standardně zatrženo).

Soupis a možnost tisku soupisu. Po stisku tlačítka se zobrazí okno soupisu s možností specifikace odběratele, data vystavení, vlastního textu a možností doklad uzavřít a vytisknout (standardně zatrženo). Soupis je vhodný např. pro předání seznamu provedených výkonů apod. firmě nebo zařízení, které platí služby paušálem.

• Kalkulačka

- Volba Nástroje → Kalkulačka nebo klávesová zkratka Ctrl-Shift-K.
- Vyvolání standardní kalkulačky obsažené v systému Windows.

PROCEDURY INDIKACE, KONTRAINDIKACE TEORIE PRO RECEPCI SPAD

Zpracovala: Gabriela Bergmanová, pro společnost EDENGROUP, a.s.

1. PROCEDURY

1.1. ROZDĚLENÍ PROCEDUR

- **hlavní**
 - klasická masáž částečná i celková, reflexní masáž, podvodní masáž, uhličitá koupel, perličková koupel
- **vedlejší**
 - elektroterapie, termoléčba, pneumopunktura, 4-komorová lázeň, inhalace, oxygenoterapie, suchá uhličitá koupel, irigace, skotské stříky, léčebný tělocvik v bazénu a tělocvičně
- **pouze k dokoupení**
 - laser, lymfodrenáž přístrojová a manuální, vakuověkompresní terapie, reflexní masáž plosky nohy, therapy master
- **nadstandardní procedury**
 - hot stones, Kleopatra, aromakoupel, aromamasáž, antistresová masáž těla a obličeje, kosmetická ošetření

1.2. ROZDĚLENÍ PROCEDUR DLE POUŽÍVANÉHO MÉDIA

- **vodoléčebné a minerální koupele** - např. uhličitá koupel, perličková koupel, skotské stříky, plynové uhličitá koupele
- **elektroterapie** - magnetoterapie, 4-komorová lázeň, ultrazvuk, různé proudy - DD, interferenční...
- **termoterapie** - parafin, slatinné obklady
- **masáže** - klasická masáž, reflexní masáž, podvodní masáž
- **rehabilitace** - skupinové cvičení v bazénu, v tělocvičně, individuální tělocvik
- **lymfodrenáže** - manuální, přístrojová
- **fototerapie** - biolampa, laser....
- **oxygenoterapie** - výplachy minerální vodou a inhalace - irigace dásní atd.

1.3. KOMPLETNÍ NABÍDKA PROCEDUR MSG, JEDNODUCHÝ POPIS NABÍZENÝCH PROCEDUR

- **Komplexní fyzioterapeutická péče**
 - Celkové vyšetření pacienta fyzioterapeutem po kineziologické stránce, zjištění rozsahu kloubů, vyšetření zkrácených svalů, svalových disbalancí a následné sestavení individuálního plánu terapie - reflexní masáže, mobilizace, cvičení na míči, overbal, Thera- band atd.
- **Reflexní masáž**
 - Hlubková masáž jednotlivých segmentálních bodů na zádech a šíji, které příznivě ovlivňují funkce vnitřních orgánů. Dochází k uvolňování svalových spasmů a podkoží.

- **Klasická masáž**
 - Mechanické působení na kůži a podkožní tkáň, upravuje kožní tonus, rozšiřuje cévy, zlepšuje prokrvení, odtok lymfy, stimuluje svalové napětí, normalizuje funkce celého organismu.
- **Reflexní masáž plosek nohou**
 - Masáž speciálních bodů na ploskách nohou, které ovlivňují orgány a jejich funkce. Dochází ke stimulaci nervových zakončení a uvolnění svalů a vazů na ploskách nohou.
- **Antistres masáž obličeje a těla**
 - Uvolňující a relaxační masáž zaměřená na protistresovou léčbu s použitím speciálních hmatů.
 - Uvolňuje napětí celého organismu, tonus svalů a psychické napětí.
- **Aroma masáž**
 - Celotělová regenerační masáž s použitím a účinkem přírodních aromaolejů na uvolnění a relaxaci celého organismu.
- **Individuální léčebný tělocvik**
 - Cvičení pod vedením fyzioterapeuta určené a přesně cílené na problémy každého jednotlivého pacienta, používají se speciální techniky a cvičební metody - overbaly, Thera- bandy, míče...
- **Oxygenoterapie**
 - Vdechování vzduchu obohaceného o kyslík. Kyslík je transportován krevním řečištěm do všech tkání a orgánů, na buněčné úrovni stimuluje biochemické procesy v celém organismu. Tím dochází ke zlepšení činnosti mozkových buněk, srdečně cévního systému i jiných.
- **Inhalace**
 - Ultrazvuková inhalace s bylinnými extrakty - kombinace léčivých bylin, podávaná ve formě aerosolu, působí protizánětlivě na dýchací cesty, zlepšuje vlhkost, uvolňuje dýchací cesty a pomáhá odkašlávat.

1.3.1. ELEKTROLÉČBA

- **KVD**
 - Působením vysokofrekvenčních proudů dochází k prohřívání tkání a uvolnění svalových spasmů.
 - Diatermie se tedy používá k ovlivnění zánětů, spíše v chronickém stádiu, pohybového systému a vnitřních orgánů.
- **Magnetoterapie**
 - Působení magnetického pulsního pole na degenerativní kloubní onemocnění, zánětlivá onemocnění a bolestivé stavy.
- **Phyaction + ultrazvuk**
 - Multifunkční elektroterapie s využitím různých druhů elektrických proudů s účinkem na bolesti svalů, kloubů a degenerativních onemocnění pohybového aparátu.
- **Laser**
 - Biostimulace laserovými paprsky s účinkem na bolesti pohybového aparátu a kožní problémy -např. jizvy, keloidy atd.
- **Biolampa + distanční elektroléčba**
 - Využívá se světloléčby a biostimulace na kůži u různých kožních onemocnění, alergií, ekzémů atd.
 - U distanční elektroléčby dochází k biostimulaci červeným paprskem - použití při bolestech měkkých tkání, svalů a kloubů.
- **Pneumopunktura**
 - Aplikace malého množství medicínálního CO₂ do podkoží do míst akupunkturních bodů - zlepšuje prokrvení v místě aplikace, uvolňuje spazmy a pomáhá proti bolesti kloubů.
- **Vakuověkompresní terapie**
 - Využívá střídavého podtlaku a přetlaku na dolní nebo horní končetiny, velmi vhodné u poruch prokrvení končetin, např. diabetes, ICHDK...

1.3.2. TERMOTERAPIE

Tepelné působení procedury - dochází k prohřátí svalů, kloubů a vazů, následně k uvolnění spasmů.

- **Slatinné obklady**
 - Termoprocedura s využitím uvolňovaných minerálů a léčebných látek z rašeliny.
- **Parafín**
 - Intenzivní prohřátí tkání za použití účinku parafínu v přímém kontaktu na kůži.

- **Perličková koupel/Aroma koupel**
 - Koupele s lehkým masážním efektem, dochází k prokrvení kůže a podkoží a tím odplavení toxických látek. Má i výborné psychorelaxační působení. U aroma koupele se přidává bylinná aroma přísada s účinnými látkami z léčivých rostlin a éterických olejů.
- **Caracalla/Císařská koupel**
 - Luxusní vířivá masážní vana se světelnými efekty - 150 světelných diod a 194 vodních a vzdušných trysek.
 - Při císařské koupeli s bylinnou aroma přísadou.
- **Podvodní masáž**
 - Působení izotermické koupele a masáže proudem vody o tlaku 1,5 - 2,5 Atm. Působení tlaku vody na kůži a svaly vede ke zlepšení prokrvení tkání, které napomáhá zmírnit zánětlivé a bolestivé procesy, únavu a tím zlepšit celkový stav organismu.
- **Uhličitá koupele**
 - Koupel složená poměrově z karlovarské minerální vody a studené vody obohacené o rozpuštěný přírodní CO₂, který proniká přes pokožku do krevního řečiště a vyvolává silný vasodilatační /cévy rozšiřující/efekt.
 - Velmi vhodné u lidí s vysokým krevním tlakem.
- **Skotské stříky**
 - Jsou prováděny proudem vody pod tlakem cca. 2 Atm. při střídavém působení chladné a teplé vody.
 - Má velmi silné stimulační účinky na celý organismus, dochází k prokrvení celého těla.
- **Irigace dásní**
 - Mikromasáž dásní proudem minerální vody přes keramický náustek. Působí velmi dobře proti paradentozě, hojení ran v ústech, ale napomáhá i ke zlepšení funkčních poruch trávení /tvorba slin/.
- **Suchá uhličitá koupel**
 - Účinek shodný s vodní uhličitou koupelí, pouze zde odpadá působení hydrostatického tlaku vody.
- **Lymfodrenáž přístrojová/manuální**
 - Dochází vzestupným tlakem na končetinách k odvádění přebytečné lymfy do lymfatických uzlin a tím detoxikaci organismu. Vhodné u trvalých otoků na končetinách, po popáleninách, po léčbě karcinomů, ale i kosmetických problémů s projevy na kůži.
- **4- komorová lázeň**
 - Elektroléčebná procedura s účinkem galvanického proudu ve vodním prostředí, vhodné při poruchách cirkulace krve v končetinách a problémy s prokrvením periférií HK a DK.
- **Skupinové cvičení v bazénu**
 - Aquagymnastika v 30°C teplé vodě s pomůckami a pod vedením fyzioterapeuta.
- **Skupinové cvičení v tělocvičně**
 - Cvičení pod vedením terapeuta s náčiním, Thera-bandy, gymnastik- bally, over- bally...
- **Therapy master**
 - Speciální cvičební skandinávská technika s využitím závesů a popruhů a aktivního přístupu pacienta.
 - Velmi vhodné při poúrazových stavech a na posílení svalového korzetu.
- **Hot stone therapy**
 - Masáž teplými kameny a přírodními aromaoleji na uvolnění spasmu svalů a bolesti kloubů. Dochází k prohřátí a zlepšení cirkulace krve, uvolnění a relaxaci celého organismu.

1.4. DÉLKY JEDNOTLIVÝCH PROCEDUR A JEJICH SLED

Vodoléčebné procedury - pokud není v předpise od lékaře uvedeno jinak je délka koupelí i podvodní masáže 15 min. Je vhodné pokud předchází perličková koupel masáží, naopak uhličitá koupel by měla být ve sledu procedur poslední nebo s větší časovou prodlevou od ostatních. To samé u podvodní masáže, kde by již žádná masáž neměla následovat. Irigace dásní trvá 10 min., nemá žádné návaznosti na ostatní procedury. Skotské stříky trvají většinou 10 min., ale zde je rozhodující reakce kůže. Jsou vhodné na konci procedur.

- **Hot stones**
 - délka buď 60 nebo 90 min., vždy na konci procedur pro jejich velký relaxační účinek.

- **Oxygenoterapie**
 - délka procedury 45 min., nemá žádné návaznosti.
- **Suchá uhličitá koupel**
 - jako u klasické uhličitě koupele, by měla být ve sledu poslední, doba trvání je 25 min.
- **Pnemopunktura**
 - délka do 5 min., ale přísnou kontraindikací jsou po aplikaci všechny vodoléčebné procedury, masáže a termoléčba.
 - Je zde narušena kůže!
- **Termoléčba**
 - dle předpisu lékaře, ale běžně doba trvání je 20 min., bezprostředně po zábalu se nedoporučuje sprchování atd.
 - Je vhodné pokud předchází masáži, podvodní masáži či skotským stříkům.
- **Elektroléčba**
 - zde je doba trvání velmi rozdílná od několika minut do 20 min. v závislosti na použitém přístroji a předpisu lékaře.
 - Žádné návaznosti nemá.
- **Masáže**
 - klasické masáže trvají 17 min., reflexní masáže 25 min. Je vhodné, pokud předchází termoléčba či vodní procedura.
 - Masáž by měla být poslední procedurou, pokud nenásleduje elektroléčba či oxygenoterapie.
- **Inhalace**
 - trvání 10 min., nemá žádné návaznosti.
- **Lymfodrenáž přístrojová**
 - trvá 25 min., je lepší pokud je na konci procedur, nevhodné kombinovat s vakuověkompresní léčbou. Manuální trvá dle rozsahu - buď obě HK, nebo DK, hrudník...Pro příklad trvání obou DK 55 min.
- **Laser**
 - doba trvání dle předpisu lékaře, nemá žádné návaznosti.
- **4-komorová lázeň**
 - doba trvání je 15 min., nemá žádné návaznosti, neměla by bezprostředně následovat termoléčba.
- **Skupinový tělocvik**
 - trvání 25 min., nemá žádné návaznosti.

1.5. POUŽÍVANÁ MÉDIA A MATERIÁL

Mezi základní média lze považovat vodu, minerální vodu, elektrický proud - jeho léčebné formy - DD, interferenční, galvanický atd. Dále slatina, parafin, plyn CO₂, fotozáření, kyslík atd. Mezi nejvíce používaný materiál patří masážní emulze, aromaoleje, přísady do koupelí, slatina, parafin, inj. jehly pro pnemopunkturu, kyslíkové cévky, vitamíny, inhalační roztok a náustky, pytle na suchou uhličitou koupel, lávové kameny....

2. ÚČINKY JEDNOTLIVÝCH PROCEDUR

- **CO₂ koupel** - odvozeny od chemického působení CO₂ na periferní oběh, snižuje TK
- **Perličková koupel** - lehce hypertermní koupel, mikromasáž kůže a relaxace
- **Suchá uhličitá koupel** - resorpce plynu kůží, rozšíření kožních a později i hlubokých cév, pokles TK a ovlivnění nervových zakončení
- **Skotské stříky** - masáž hlubších vrstev tkání střídáním teplé a studené vody, otužování
- **Klasická masáž** - ovlivňuje svalový tonus, podporuje metabolismus a oběh v masírované obl.
- **Reflexní masáž** - ovlivňuje reflexní změny vzniklé patologickým procesem
- **Podvodní masáž** - účinek teplé koupele a masáže proudem tlaku vody - prokrvení, uvolnění svalů
- **Inhalace** - uvolňuje a usnadňuje odkašlávání, zvlhčuje dýchací cesty
- **Irigace dásní** - pozitivní na paradentozu, záněty zubů a sliznice dásní
- **Termoléčba** - prohřátí kůže, podkoží a hlubších vrstev tkání, uvolnění spasmů, přenos minerálů a léč. látek do kůže

- **Skupinová a individuální cvičení** - zlepšuje svalový tonus, posiluje, zvětšuje kloubní rozsahy
- **Pneumopunktura** - uvolnění bolestivých syndromů a funkčních poruch
- **Elektroléčba** - analgetický účinek, protizánětlivý účinek, prokrvení kůže
- **Lymfodrenáž** - podpora odtoku lymfy, detoxikace
- **Biolampa, laser** - biostimulační účinek na kůži, protizánětlivý
- **Oxygenoterapie** - zlepšuje imunitu, celkově posiluje organismus

2.1. MNOŽSTVÍ OPAKOVÁNÍ A ČETNOST BĚHEM LÉČBY

Je dána předpisem lékaře, individuálními problémy a nemocí klienta, sledem procedur.

Doporučováno 1x denně hlavní procedura a 2x vedlejší procedura.

3. INDIKACE PROCEDUR

- **dle různých hledisek týkajících se pacienta**
 - jeho aktuálního zdravotního stavu, aktuálních nemocí, vývoje choroby a reakcí během léčby, akutní či chronická onemocnění, věk....
- **dle druhu procedur**
 - termoterapie - choroby pohybového systému zánětlivého, degenerativního a posttraumatického charakteru, onemocnění dýchacích cest atd.
 - uhličité koupele - hypertenze, kardiovaskulární choroby, ICHS
 - skotské stříky - posílení adaptačních mechanismů, otužování
 - perličková koupel - relaxace, uklidnění, nemoci pohybového aparátu
 - masáže - reflexní změny na kůži, stavy po úrazech svalů a kloubů
 - inhalace - nemoci horních cest dýchacích
 - léčebný tělocvik - poruchy hybného, nervosvalového aparátu, omezená hybnost, svalový hyper- nebo hypotonie, poruchy pohybových stereotypů
 - elektroterapie - onemocnění pohybového aparátu, poruchy prokrvení, bolestivé stavy, vertebrogenní Sy, poúrazové stavy atd.
 - biolampa, laser - biostimulační, analgetický a protizánětlivý účinek
 - pneumopunktura - onemocnění pohybového aparátu, ICHDK ...
 - oxygenoterapie - stavy po CMP, ICHS, po IM, po dlouhodobých nemocech....

4. KONTRAINDIKACE PROCEDUR

- **všeobecně**
 - veškeré akutní stavy, horečnaté, infekční onemocnění, zánětlivá a onkologická onemocnění, gravidita, porušená kůže, kožní infekce, otevřené rány
 - dle individuálního stavu pacienta a jeho nemocí - určí lékař
 - dle druhu procedur:
 - termoterapie - akutní horečnaté stavy, atd
 - elektroterapie, masáže, vodoléčebné procedury
 - porušená kůže, varixy, vysoký TK, srdeční onemocnění...

5. PRACOVNÍ NÁPLNĚ JEDNOTLIVÝCH PROFESÍ

- požadovaná kvalifikace
- požadovaná praxe

- **ostatní dovednosti**
- **minimální požadovaná kvalifikace**
- **kdo je nadřízený, podřízený a kdo zastupuje**
- **popis pracovních povinností**
 - dodržování všech řádů a předpisů
 - dodržování BOZP a PO
 - doplňování svého odborného vzdělání
 - podávat procedury dle ordinace lékaře
 - dezinfekce
 - prádlo, jeho evidence, výměna...
 - úklid
 - čistota a pořádek na pracovišti atd.

Jednotlivé náplně práce mají konkrétní povinnosti pro odpovídající profese.

- **Standardy poskytovaných procedur**
 - souhrn všech poskytovaných procedur v MSG CP a Wellness
 - kdo provádí jednotlivé procedury - profese
 - jak má být vybavené pracoviště - pomůcky, přístroje
 - popis prováděných procedur
 - délka trvání procedury, lokalizace dle předpisu, udání teplot atd.
 - jaké léky, či jiné prostředky je nutné použít
 - dezinfekce a úklid
 - odpad
 - prádlo

6. ORGANIZACE PRÁCE NA JEDNOTLIVÝCH PRACOVIŠTÍCH SPA A WELLNESS

- **příchod do práce** - označení příchodu, aktivace karty
- **pracovní oděv** - kde se odevzdává k vyprání, jeho údržba atd.
- **příchod na pracoviště** - kontrola a příprava na provoz a provádění procedur
- **pohyb po MSG, prostory pro personál, hygienu...**
- **znalost provozních dob na jiných pracovištích MSG a Wellnessu, jejich obsazení, jejich rozdělení dle používaného média** - rozmístění vodoléčebných procedur
- **znalost nabídky prováděných procedur na MSG a Wellnessu** - informace, na které se ptá klient
- **časové rozvrhy jednotlivých procedur a jejich sled, možné kombinace atd.**
- **vyzvednutí denního rozpisu procedur pro jednotlivá pracoviště, spolupráce se SPA recepcí**
- **SPA recepce** - jaké úkoly plní, co nabízí hostům - služby...,
- **doplnění chybějících materiálů, léků, dezinfekce atd.** - kde a u koho
- **dodržování přestávek na odpočinek a oběd, střídání jednotlivých zaměstnanců na oběd**
- **seznámení se systémem výměny prádla a časy výměny prádla**
- **vedení záznamů měření na různých pracovištích, měření teplot atd.**
- **provádění pravidelné dezinfekce během procedur, ale i po skončení pracovní doby**
- **kde se hlásí poruchy přístrojů a zařízení**
- **hlášení vzniklých mimořádných situací na pracovišti**
- **hlášení nemoci, pozdních příchodů...**
- **zásobování materiálem** - hlášení průběžné jeho stavu, expirace atd.
- **úklid na pracovišti v průběhu procedur a na konci pracovní doby**
- **zacházení s odpadem** - zvláštní pozornost práci s kontaminovaným materiálem, odběry krve, bezpečnost při práci s odpadem atd.
- **odchod z práce** - označení odchodu, uzamčení prostor, úschova svěřeného majetku
- **předávání vzkazů další směně, informovanost pro personál** - kde jsou informace důležité pro úsek, kde jsou informace všeobecné...

MANUÁLY, ORGANIZACE PRÁCE PRO RECEPČNÍ SPAD

Vypracovala: Gabriela Bergmanová, pro společnost EDEN GROUP, a.s.

1. PROVOZNÍ ŘÁDY

1.1. LÉČEBNÉHO ÚSEKU A MASÁŽÍ MSG CP - MEDICAL SPA GALERY CARLSBAD PLAZA

- **Obsahuje**
 - identifikační údaje s názvem zařízení,
 - údaje o provozovateli,
 - pracovní dobu
 - zaměstnanci - počet a profese
- **popis místností a prostorů**
 - provozní místnosti
 - v jakém podlaží, kolik mají m²
 - typ osvětlení
 - druh větrání
 - druh vytápění
 - úprava povrchů - stěny, podlahy
 - vedlejší místnosti /šatny, denní místnost, úklidová místnost atd./
 - v jakém podlaží, kolik mají m²
 - typ osvětlení
 - druh větrání
 - druh vytápění
 - úprava povrchů - stěny, podlahy
- **technické a přístrojové vybavení**
- **zásady poskytování služeb klientům**
 - jednoduchý popis vykonávané procedury
- **úklid**
 - četnost úklidu
 - používané dezinfekční prostředky
 - uložení úklidových pomůcek a prostředků
- **nakládání s odpadem**
 - četnost odstraňování odpadu
 - typy odpadů vzniklé během provozu
 - zacházení s kontaminovaným odpadem a jeho specifika
- **dezinfekce**
 - druhy užívané dezinfekce
 - četnost použití
 - doby expozice
 - ochranné pomůcky

- **manipulace s prádlem**
 - uložení čistého a špinavého prádla
 - svoz prádla a jeho praní
 - ochranné a pracovní pomůcky
 - teploty praní, používané prostředky
- **první pomoc**
 - umístění lékárničky
- **důležitá spojení**
 - požárníci, rychlá první pomoc, policie atd.

1.2. BAZÉNY CP

- **Obsahuje**
 - identifikační údaje s názvem zařízení
 - údaje o provozovateli,
 - pracovní dobu
 - zaměstnanci - počet a profese
- **popis místností a prostorů**
 - provozní místnosti:
 - bazénová hala, masážní boxy, luxusní perličková koupel
 - v jakém podlaží, kolik mají m²
 - typ osvětlení
 - druh větrání
 - druh vytápění
 - úprava povrchů - stěny, podlahy
 - vedlejší místnosti /šatny, denní místnost, úklidová místnost atd./
 - v jakém podlaží, kolik mají m²
 - typ osvětlení
 - druh větrání
 - druh vytápění
 - úprava povrchů - stěny, podlahy
- **technické a přístrojové vybavení**
- **technické parametry**
 - vodní plocha, vodní obsah, oběhový výkon
- **popis jednotlivých bazénů**
- **provoz a obsluha úpravny bazénové vody**
- **provoz chemického hospodářství a desinfekce vody**
- **sledování jakosti vody**
- **bezpečnost práce**
- **úklid**
 - četnost úklidu
 - používané desinfekční prostředky
 - uložení úklidových pomůcek a prostředků
- **nakládání s odpadem**
 - četnost odstraňování odpadu
 - typy odpadů vzniklé během provozu
 - zacházení s chemickým odpadem a jeho specifika
- **dezinfekce**
 - druhy užívané dezinfekce
 - četnost použití
 - doby expozice
 - ochranné pomůcky

- **manipulace s prádlem**
 - uložení čistého a špinavého prádla
 - svoz prádla a jeho praní
 - ochranné a pracovní pomůcky
 - teploty praní, používané prostředky
- **první pomoc**
 - umístění lékárničky
- **důležitá spojení**
 - požárníci, rychlá první pomoc, policie atd.

1.3. SAUNY CP

- **Obsahuje**
 - identifikační údaje s názvem zařízení,
 - údaje o provozovateli,
 - pracovní dobu
 - zaměstnanci - počet a profese
- **popis místností a prostorů**
 - provozní místnosti: všechny druhy saun
 - v jakém podlaží, kolik mají m²
 - typ osvětlení
 - druh větrání
 - druh vytápění
 - úprava povrchů - stěny, podlahy
 - vedlejší místnosti /šatny, denní místnost, úklidová místnost, odpočívárna, ochlazovny atd./
 - v jakém podlaží, kolik mají m²
 - typ osvětlení
 - druh větrání
 - druh vytápění
 - úprava povrchů - stěny, podlahy
- **technické a přístrojové vybavení**
 - topidla v saunách
- **úklid a sanitace**
 - četnost úklidu
 - používané dezinfekční prostředky
 - uložení úklidových pomůcek a prostředků
- **nakládání s odpadem**
 - četnost odstraňování odpadu
- **dezinfekce**
 - druhy užívané dezinfekce
 - četnost použití
 - doby expozice
 - ochranné pomůcky
- **manipulace s prádlem**
 - uložení čistého a špinavého prádla
 - svoz prádla a jeho praní
 - ochranné a pracovní pomůcky
 - teploty praní, používané prostředky
- **první pomoc**
 - umístění lékárničky
- **důležitá spojení**
 - požárníci, rychlá první pomoc, policie atd.

1.4. SOLÁRIUM CP

Pro provoz solária platí všechny body jako u předcházejícího provozního řádu, pouze s ohledem na jeho specifika - není zde prádlo atd.

Pro způsob obsluhy osob s omezenou schopností pohybu a orientace hotelu CP

Všeobecné údaje jsou shodné s předcházejícími provozními řády, dopracovány zásady pro asistenci a vstup osobám s omezenou schopností pohybu a orientace, ubytování, vybavení pokoje, přístupy do léčebné a stravovací části hotelu.

2. PRACOVNÍ NÁPLŇ JEDNOTLIVÝCH PROFESÍ

- požadovaná kvalifikace
- požadovaná praxe
- ostatní dovednosti
- minimální požadovaná kvalifikace
- kdo je nadřízený, podřízený a kdo zastupuje
- popis pracovních povinností
 - dodržování všech řádů a předpisů
 - dodržování BOZP a PO
 - doplňování svého odborného vzdělání
 - čistota a pořádek na pracovišti atd.
 - recepce - informace pro klienty ohledně provozu MSG a Wellness, časování procedur, prodej procedur a jejich nabídka, vystavování dokladů, prodej zboží a ostatních služeb atd.

Jednotlivé náplně práce mají konkrétní povinnosti pro odpovídající profese.

3. STANDARDY POSKYTOVANÝCH PROCEDUR

- souhrn všech poskytovaných procedur v MSG CP a Wellness
- jejich dělení na
 - vodní procedury - s použitím účinků vody normální i minerální
 - suché procedury - s účinky mechanického působení na tělo, tepla, el. energie atd.
- kdo provádí jednotlivé procedury - profese
- jak má být vybavené pracoviště - pomůcky, přístroje
- popis prováděných procedur
- délka trvání procedury, lokalizace dle předpisu, udání teplot atd.
- jaké léky, či jiné prostředky je nutné použít
- dezinfekce a úklid
- odpad
- prádlo

4. ORGANIZACE PRÁCE NA JEDNOTLIVÝCH PRACOVÍŠTÍCH SPA, WELLNESS A RECEPCE SPAD

- **příchod do práce** - označení příchodu, aktivace karty
- **pracovní oděv** - úprava kostýmu, kde se odevzdává k vyprání, jeho údržba atd.
- **příchod na pracoviště** - kontrola a příprava na provoz recepce, pročtení vzkazů předchozího dne

- kontrola Fitness a zapnutí přístrojů, solárium
- doplnění aktuálních údajů z programu do reportu z předcházejícího dne a jeho odeslání všem daným osobám
- pohyb personálu SPA recepce po MSG a Wellness, prostory pro zdravotnický personál, hygienu...
- znalost provozních dob a obsazení jednotlivých pracovišť
- vyřizování telefonátů hostů, jejich požadavků
- telefonická komunikace s ostatními division a hlavní recepcí
- vyzvednutí denního rozpisu procedur pro jednotlivá pracoviště
- doplnění chybějících materiálů a kancelářských potřeb atd. - kde a u koho
- seznámení se systémem výměny prádla
- vedení záznamů o prodeji nabízených služeb do odvodové knihy , způsob zapisování a předávání soupisů večer na hlavní recepci
- vystavování rozpisů procedur pro pacienty
- vystavování platebních dokladů k prodeji služeb a zboží SPA recepce
- vystavování soupisů k natižení pro hotelové hosty
- zapisování a hlášení závad do knihy závad uložené na SPA recepci
- hlášení vzniklých mimořádných situací na pracovišti
- hlášení nemoci, pozdních příchodů...
- zásobování materiálem a zbožím k prodeji - hlášení průběžné jeho stavu, vedení jeho evidence, prodejů a příjmů na stav atd.
- příprava podkladů pro směnu druhého dne
- příprava reportu na následující den
- vytištění rozpisů práce pro jednotlivá pracoviště na následující den
- příprava termínů lékařských prohlídek a jejich evidence v knize časování, předání termínů prohlídek lékařům a příjmové kanceláři
- dodržování přestávek na odpočinek a oběd, střídání jednotlivých zaměstnanců na oběd
- odchod z práce - označení odchodu, uzamčení prostor, úschova svěřeného majetku
- předávání vzkazů další směně, informovanost pro personál - kde jsou informace důležité pro úsek, kde jsou informace všeobecné...

FRONT OFFICE - RECEPČNÍ PROVOZ ÚSEKU RECEPCE

Vypracovala: Šárka Matějková, pro společnost EDEN GROUP, a.s.

1. SEZNÁMENÍ S HOTELEM A PRACOVIŠTĚM

- **orientační plán hotelu**
- **hlavní vstup**
 - zásady pohybu portýra u hlavního vstupu
 - umístění vozíků na zavazadla při příjezdu / odjezdu klienta
 - specifikace veřejného prostoru náležejícího k hotelu, parkovací místa před hotelem
- **hotelová hala**
 - zásady pohybu personálu v hotelové hale
 - rozčlenění hotelové haly v návaznosti na jednotlivá pracoviště
 - upozornění na zvláštnosti hotelové haly
- **informační systém**
 - informační deska v hotelové hale
 - komunikační trasy z hotelové haly určené klientům
 - komunikační trasy z hotelové haly určené personálu
- **sklad zavazadel**
 - organizace umístování příjezdových a odjezdových zavazadel
 - organizace uskladnění zapůjčených věcí
 - skladování tiskovin pro hotel
- **personální vstup**
 - denní aktualizace karty pracovníka při vstupu
 - šatna, jídelna
- **hotelová recepce**
 - úsekové rozdělení hotelové recepce (first class, prestige club, concierge)
 - „back office“ (zázemí)

1.1. ROZDĚLENÍ POKOJŮ

- **standards**
 - vysvětlení pojmu a významu standardizace
 - standardy poskytovaných služeb
- **kategorie FIRST CLASS a LUXURY CLASS**
 - orientační plány podlaží hotelové části
 - číslování pokojů
 - praktické ukázky a názorný výklad v hotelových pokojích
- **vybavení hotelových pokojů**
 - kartový zámek a umístění karty v nabytleném pokoji

- signalizace pro Housekeeping
- trezor v hotelovém pokoji a jeho obsluha
- topení v hotelovém pokoji a jeho regulace
- klimatizace v hotelovém pokoji a její regulace
- telefon, internet, minibar, Pay-tv
- plánek únikových cest

1.2. RESTAURACE

- **Sweet Orient**
 - charakteristika restaurace, jídelní lístek
 - dress code
 - provozní doba
- **Sorrento**
 - charakteristika restaurace, jídelní lístek
 - dress code
 - provozní doba
- **La Bohème**
 - charakteristika restaurace, jídelní lístek
 - dress code
 - provozní doba
- **Bon Soir Café**
 - charakteristika střediska
 - dress code
 - provozní doba
- **Konferenční prostory**

1.3. WELLNESS, SPA

- **wellnessland ALT KARLSBAD**
 - vybavení
 - základní informace pro vstup klientů
 - provozní doba
- **MEDICAL SPA GALLERY**
 - recepce
 - poskytované procedury
 - provozní doba
- **Fitness, solárium**

1.4. CHECK-IN, CHECK-OUT TEORETICKÁ ČÁST

- **příprava na příjezd klienta**
 - kontrola objednávky a příprava materiálů pro hosta (nabídkové a informační tiskoviny, prováděcí list)
 - předání / kontrola připravenosti požadavků hosta na ostatní pracoviště (Housekeeping, SPA)
- **příjezd klienta**
 - zásady komunikace s hostem
 - uvítání, registrace hosta
 - kontrola objednaných služeb (voucher, doba pobytu, strava, léčení)
 - zásady parkování vozu klienta
 - garance platby
 - základní informace (stravování, léčení, wellness)
 - přání a požadavky hosta během pobytu (přepojování tel. hovorů, „baby sitting“)
 - zásady při příjezdu skupiny
 - zásady při příjezdu VIP klienta

- **check-in**
 - zápis do PC, zadání/kontrola sazby
 - založení složky klienta v kartotéce bydlících hostů
 - předání případných požadavků hosta na příslušná pracoviště
 - nestandardní situace během „check-in“ (rezervace neknihována, pokoj nepřipraven, ztracená zavazadla)
- **zásady komunikace klientem během pobytu**
 - průběžné zjišťování spokojenosti hosta s hotelem a nabízenými službami
 - řešení nespokojenosti nebo stížnosti hosta
 - nabídka aktuálních akcí hotelu a města
 - význam spokojenosti hosta
 - vstřícnost, takt, diskrétnost, profesionalita
- **telefonování**
 - standard tolerance doby vyzvání
 - standard úvodní věty po zdvižení sluchátka
 - zásady efektivního vedení telefonického rozhovoru
 - zápis důležitých informací během hovoru a následné předání získaných informací dalším pracovištěm
 - zásady dodržování používání vnitropodnikových linek
 - zásada zákazu soukromých hovorů
- **příprava na odjezd klienta**
 - kontrola všech položek účtu
 - řešení sporných zápisů natižení
 - zjištění / zajištění transferu
 - kontrola složky klienta v kartotéce bydlících hostů
- **check-out**
 - zásady komunikace s hostem během odjezdu
 - platba účtu (individuální klient / skupina)
 - nestandardní situace během „check-out“ (neplatná kreditní karta, odjezd bez zaplacení, odcizení nebo poškození zařízení v hotelovém pokoji)
 - zjištění spokojenosti hosta s pobytem, rozloučení
 - agenda související s odjezdem hosta (uzavření pobytu v PC, zrušení složky v kartotéce bydlících hostů, založení dokladů)
- **nabídka a ceník doplňkových služeb hotelu**
 - konferenční služby
 - kancelářské služby
 - concierge
 - baby sitting
 - doplňkový prodej
 - ceník a vyúčtování služby
 - Brioni, Thun, Dessange

1.5. SPECIÁLNÍ PROGRAMY

- nabídka a ceník programů
- zásady pro prodej programů
- zajištění služeb
- prováděcí list

1.6. SPOLUPRÁCE S OBCHODNÍM ODDĚLENÍM

- kdo je kdo, kompetence
- zásady komunikace
- obsazenost SRD, složka objednávky
- kontrola obsazenosti
- kontrola garancí pobytů
- denní report recepce

1.7. SEZNÁMENÍ S HOTELEM A PRACOVÍŠTĚM

Základním předpokladem pro práci recepčního je detailní znalost produktu a především vědomí všech jeho kvalit. Recepční by měl znát také svou konkurenci a to jak výhody, tak slabiny jejich služeb. Zásadně však konkurenci nesmí pomlouvat před hostem, ani by neměl vyzdvihoval její slabiny. Důležité je, pokud ví, co konkurence nemůže nabídnout, klást na tuto vlastnost důraz při nabídce svého produktu.

Cvičení:

Důkladně se seznamte s propagačním materiálem hotelu.

1.7.1. ORIENTAČNÍ PLÁN HOTELU

- back of house
- veřejná část hotelu
- hotelová část
- komunikační trasy (schody, výtahy - hosté x personál)

2. HLAVNÍ VSTUP

- **Recepce hotelu spolu s portýry odpovídá za bezvadný stav hlavního vchodu do hotelu a to především za**
 - parkovací místo přímo před vchodem do hotelu je vždy prázdné
 - chodník před vstupem do hotelu a čistící zóna jsou vždy čistě zameteny, v zimním období ošetřeny proti sněhu a námraze
 - odpadkový koš u vchodu je vždy vysypaný, popelník zbaven nedopalků
 - vchodové dveře jsou vždy čisté a plně funkční
 - vstup do hotelu a hotelová hala jsou vždy řádně osvětleny (dle rozpisu)

- **zásady pohybu portýra u hlavního vstupu**

U hlavního vstupu do hotelu se vždy pohybuje portýr, který plní funkci dveřníka - hostům otevírá vchodové dveře, vždy zřetelně pozdraví jako první. Hosta, kterého zná, oslovuje příjmením a zdraví v jeho rodné řeči.

Při příjezdu nebo odjezdu hosta vozem vždy otevírá a zavírá dveře vozu a pomáhá s nástupem nebo výstupem z vozu společensky nejvýznamnější osobě. Nakládá a vykládá zavazadla hostů hotelu. Organizuje parkování vozů na hotelovém parkovišti. Zabrání vstupu nežádoucích osob do hotelu přívoláním hotelové ochranky.

- **umístění vozíků na zavazadla při příjezdu / odjezdu klienta**

Vozíky na zavazadla jsou vždy čisté a plně funkční, připraveny k použití na místě k tomu určeném - vedle výtahů pro hosty v hotelové hale. Vozík nikdy nesmí být postaven v komunikační cestě hostů hotelu.

- **specifikace veřejného prostoru náležejícího k hotelu, parkovací místa před hotelem**

Službu konající portýr je odpovědný za pořádek a čistotu celého chodníku podél hotelu, dále za čistotu a funkčnost parkovacích stojanů. Vždy dbá na zajištění volného vjezdu do hotelové garáže a volného parkovacího místa přímo před vchodem do hotelu.

3. HOTELOVÁ HALA

- **zásady pohybu personálu v hotelové hale**

V hotelové hale se pohybují zaměstnanci hotelu pouze v uniformě, dbají zásad slušného chování a bezpečnosti. Službu konající portýr je vždy připraven reagovat na výzvu recepce a dveřníka, během „check-in“ nebo „check-out“ hosta udržuje též oční kontakt s recepcí hotelu.

- **rozčlenění hotelové haly v návaznosti na jednotlivá pracoviště**

- hotelová recepce
- Lobby bar, knihovna, vstup Sweet Orient
- personální stup do „back of house“
- chodba ke skladu zavazadel a do garáže

- **upozornění na zvláštnosti hotelové haly**

- Uprostřed hotelové haly je umístěna pramenní váza s vývěrem pramene č. 1 Vřídlo C

4. INFORMAČNÍ SYSTÉM

- **Recepční a portýr jsou vždy připraveni podat informace nově příchozím návštěvníkům o umístění**
 - restaurace Sweet Orient, Lobby baru, knihovny, recepce - vpravo od vchodu
 - prodejny Brioni, prodejny Thun, salonu Dessange, Attatürk lounge, toalet - vlevo od vchodu
 - Bon Soir Café, restaurace La Boheme, restaurace Sorrento, Old Times baru, konferenčních prostor - po schodišti do 2. patra

Informační deska pro hosty je umístěna vedle recepce, telefon pro volání do pokojů hotelu je umístěn v knihovně u okna. Návštěvy pro hosty nebo požadavek na vstup do „Medical Spa Gallery“ portýr vždy směřuje do recepce hotelu. Požadavek hosta na vstup do garáže - recepční vždy přivolá portýra.

- **informační deska v hotelové hale**

Cvičení:

Důkladně se seznamte s informační deskou v hotelové hale. Ujistěte se, že všechny odkazy jsou vám bezpečně známy (výslovnost, umístění, provozní doba apod.)

- **komunikační trasy z hotelové haly určené klientům**
 - Hotelová hala, chodba s obchody, schody z hotelové haly do 2. patra - veřejně přístupné všem návštěvníkům
 - Výtahy z hotelové haly - přístupné pouze ubytovaným hostům
 - Ostatní prostory pouze s doprovodem odpovědného pracovníka
- **komunikační trasy z hotelové haly určené personálu**
 - Personální vstup z chodby do „back of house“, vstup z chodby k personálnímu výtahu
 - Portýr smí užít výtah pro hosty pouze v případě, že doprovází hosta - vždy na výzvu recepce

5. SKLAD ZAVAZADEL

- **organizace umístování příjezdových a odjezdových zavazadel**

V případě, že host přijel do hotelu a pokoj není připraven nebo odjíždí později než pokoj uvolnil, nabídne recepce bezplatné uschování zavazadel ve skladu zavazadel. Portýr je odpovědný za jejich bezpečné uložení tak, aby nedošlo k poškození nebo odcizení svěřené věci. Vždy se ujistí, že zavazadla jsou řádně označena jménem nebo číslem pokoje hosta.

- **organizace uskladnění zapůjčených věcí**

Ve skladu zavazadel jsou dále uskladněny věci zapůjčené hostům, např. kolo, kočárek, invalidní vozík. Tyto musí být vždy viditelně označeny visačkou s číslem pokoje a dobou trvání zápůjčky.

- **skladování tiskovin pro hotel**

Všechny tiskoviny musí být řádně a přehledně uloženy v policích dle druhu. Při odběru tiskovin ze skladu recepční informuje o druhu a množství Front office Managera.

6. PERSONÁLNÍ VSTUP

- **denní aktualizace karty pracovníka při vstupu**

- Každý zaměstnanec je povinen přicházet do hotelu pouze personálním vchodem a při vstupu si aktualizovat zaměstnaneckou kartu ve čtečce. V případě, že karta nebude správně fungovat, dojde ke ztrátě nebo odcizení, obrátí se na svého nadřízeného. Zaměstnaneckou kartu je povinen chránit proti poškození, zneužití (umožnění neoprávněného vstupu) a ztrátě.
- Při odchodu ze zaměstnání je zaměstnanec povinen se odhlásit kartou ve čtečce u východu.

- **šatna, jídelna**

- V personálních šatnách a personální jídelně se zaměstnanec zdržuje jen po dobu nezbytně nutnou, chrání zařízení a vybavení proti poškození a odcizení, není zde povoleno kouřit. Závady, pohyb cizích osob nebo podezřelých okolností je zaměstnanec povinen hlásit nadřízenému.
- Personální jídelna je určena ke konzumaci jídla a nápojů během přestávky zaměstnance.

7. HOTELOVÁ RECEPCE

Recepční odpovídá za čistotu a pořádek hotelové recepce, řádné osvětlení a funkčnost veškerého vybavení hotelové recepce.

7.1. ÚSEKOVÉ ROZDĚLENÍ HOTELOVÉ RECEPCE (first class, prestige club, concierge)

- „first class“
 - „check-in“ a „check-out“ klientů „first class“, informační činnost, směnárna, příjem a výdej pošty
 - trezor hotelové recepce (kod, obsah), EPS (Pokyny při hlášení požáru), informační tabule směnárny, předávací knihy, videotelefon, doklady aktuálního dne, kartotéka, adaptory a klávesnice k zapůjčení
- „prestige club“
 - „check-in“ a „check-out“ klientů „luxury“, dle potřeby směnárny a „concierge“, denní report recepce
 - pult ozvučení, automatické ovládání dveří, denní tisk, pošta pro hosty, doklady archiv, kartotéka, kopie živnostenských listů, organizační řád
- „concierge“
 - služby hostům, informační činnost, dle potřeby „check-in“ a „check-out“, noční uzávěrka,
 - materiály pro „concierge“, kopie aktuálních ceníků
- „back office“
 - skříňka klíče, požární směrnice, hasicí přístroj
 - pracoviště FOM, IT (informační technologie), ochranky, lobby bar
 - hotelový trezor (kod, obsah)
 - kopírka, fax (záznamy, funkce)
 - propagační materiál, kancelářské potřeby
 - DVD, dataprojektor

Cvičení:

Detailně se seznamte s funkcí veškerého zařízení hotelové recepce a „back office“. Přesvědčte se, že víte, kde jsou uloženy návody pro použití a ceníky pro poskytování kancelářských služeb a zapůjčování věcí hostům.

8. ROZDĚLENÍ POKOJŮ

8.1. STANDARDY

• vysvětlení pojmu a významu standardizace

Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení vznikla před více než dvěma lety z podnětu odborných sdružení Národní federace hotelů a restaurací ČR a HO.RE.KA ČR Sdružení podnikatelů v pohostinství a cestovním ruchu, která zastupují zájmy provozovatelů ubytovacích a gastronomických zařízení v České republice a za podpory Ministerstva pro místní rozvoj, agentury CzechTourism, Sdružení českých spotřebitelů a Sdružení obrany spotřebitelů ČR. Hlavním důvodem jejího vzniku byla nutnost zajistit a deklarovat kvalitu a úroveň vybavení ubytovacích zařízení podle kategorií a tříd a učinit tak tuto službu přehlednou z pohledu hosta i z pohledu provozovatelů samotných.

Navíc nastavení jasných parametrů je do budoucna dobrým nástrojem pro zajištění spravedlivého tržního prostředí. V současné době je toto osvědčení o klasifikaci dobrovolné, je však jen otázkou času, efektivní komunikace a důsledného marketingu, aby si sami hosté a jejich zprostředkovatelé (cestovní kanceláře a agentury, internetové portály) uvědomili, že je pro ně jistou zárukou upřednostňovat certifikovaná zařízení, která garantují jistý standard jak vybavením, tak šíří služeb. Zákazník tak jistě v poměrně krátké době sám začne vyvíjet svou preferenci tlak na podnikatele, aby svá zařízení certifikovali.

Pojmy „standard“ a „standardizace“ jsou chápány jako pojmy obecné stanovující požadavky na poskytované služby a vybavení.

• standardy poskytovaných služeb

Cvičení:

Seznamte se s Oficiální jednotnou klasifikací ubytovacích zařízení, přesvědčte se, že víte, kde je uložena, že v ní umíte vyhledávat, že dokážete pracovat s anglickou verzí. Vyhledejte si na web stránkách NFHR.

8.2. KATEGORIE „FIRST CLASS“ A „LUXURY CLASS“

- orientační plány podlaží hotelové části

Cvičení:

- *Seznamte se důkladně s plány podlaží, všimněte si také balkonů a možnosti propojení pokojů. Ujasněte si vždy, kam mají pokoje výhled. Všimněte si, kde je na hotelové chodbě umístěn výtah pro hosty.*
- *Jak se dostane host z hotelové recepcie k pokoji 666?*
- *Jak se dostane host z pokoje 666 do bazénu?*

- číslování pokojů

- Čísla hotelových pokojů jsou 3-místná, 1. číslo vždy označuje patro
- U pokojů „first class“ je číslo na 2. místě vždy zvýšeno o 5
- Příklad: 401 x 451 a 502 x 552, 524 x 574

- praktické ukázky a názorný výklad v hotelových pokojích

Cvičení:

Všimněte si všech rozdílů ve vybavení pokojů „First class“ a „Luxury class“.

8.3. VYBAVENÍ HOTELOVÝCH POKOJŮ

- kartový zámek a umístění karty v nabydleném pokoji
- signalizace pro „Housekeeping“
- trezor v hotelovém pokoji a jeho obsluha
- topení v hotelovém pokoji a jeho regulace
- klimatizace v hotelovém pokoji a její regulace
- telefon, internet, minibar, Pay-tv
- plánek únikových cest

9. RESTAURACE

9.1. SWEET ORIENT

- **charakteristika restaurace, jídelní lístek**

Lákavé vůně specialit orientální kuchyně, lahodné sushi, delikátní kung-pao, skvělý vínný lístek a atraktivní interiér evokující kolorit orientálních krajů

- dress code - leisure suit - oděv pro volný čas
- provozní doba - 14:00 - 22:00

9.2. SORRENTO

- **charakteristika restaurace, jídelní lístek**

Útulně zařízený interiér Vás láká vůní ranní kávy a bohaté snídaně pro úspěšný start do nového dne nebo pro rychlé občerstvení během dne. Vhodné pro neformální posezení s přáteli. Jídla mezinárodní kuchyně, nabídka všech jídel formou bufetového stolu.

- dress code - leisure suit - oděv pro volný čas
- provozní doba - 7:00 - 10:30, 12:30 - 15:30, 18:00 - 21:00

9.3. LA BOHÉME

- **charakteristika restaurace, jídelní lístek**

Atraktivní interiér, bohatý sortiment toho nejlepšího z francouzské kuchyně, lákavé menu, bohatý výběr archivních vín, koktejlů, vhodné pro slavnostní posezení

- dress code - formal suit - společenský oděv
- provozní doba - 13:00 - 16:00, 19:00 - 23:00

9.4. BON SOIR CAFÉ

• charakteristika střediska

Pokud máte chuť na něco malého, delikátního, k tomu kávu zrovna té vaší značky, jste na správné adrese. Vychutnejte si ji spolu s přáteli nebo jenom tak, v pauze namáhavého jednání a uvidíte, že všechno půjde lépe.

- dress code - leisure suit - oděv pro volný čas
- provozní doba - 11:00 - 23:00

9.5. OLD TIMES BAR

• charakteristika střediska

Příjemný interiér, intimní osvětlení, dobrý band a klasické rytmy - to vše k nalezení v baru Old times. Denně živá hudba k tanci i poslechu od 21:00.

- dress code - leisure suit - oděv pro volný čas
- provozní doba - 18:00 - 02:00

9.6. KONFERENCE PROSTORY

Incentivní, kongresové akce, odpovídající prostředí a špičkové technické zázemí pro koncerty a jiné kulturní akce nabízí Rockefeller hall s celkovou kapacitou 250 míst s možností využití propojitelných salonků Churchill (36 míst), Masaryk (30 míst) a Kennedy (24 míst) a poněkud komornější atmosféru salonku Attatürk s původním vzácným, po dobu rekonstrukce starostlivě chráněným interiérem.

Ve všech prostorách je k dispozici ISDN, STA, TV, interaktivní TV mode, telefon, internetové a wi-fi připojení, Rockefeller hall nabízí špičkový ultrasound Bose, scénické a „inteligentní“ osvětlení. Samozřejmostí jsou tlumočnické služby, špičkový catering a full cleaning servis. Možnost využití kapacity nedalekého Zanderova sálu v budově Lázní I s kapacitou 300 míst.

10. WELLNESS, SPA

10.1. WELLNESSLAND ALT KARLSBAD

Hotel Carlsbad Plaza nabízí možnost aktivní regenerace tělesných a duševních sil v prvním Wellnesslandu v Karlových Varech „Altes Karlsbad“, komponovaném ve stylu lázeňského města minulého století s jeho typickou atmosférou a „genius loci“.

• vybavení

- „WASSERPLATZ“ - thermidárium - přehřívárna, velký bazén s vířivkami, ve kterém je možné i plavání, anatomický velký vířivý bazén, malá vířivka, termální bazén - to je „vodní svět“, který vás a zvláště vaše děti bude přitahovat neodolatelnou atmosférou. Součástí komplexu je i „KAISERHOF“ - fit bar, kde se dají ztracené kalorie opět rychle a hlavně chutně nahradit.
- „SAUNADORF“ - finská sauna, ruská sauna, turecká parní lázeň, solná sauna, aromasauna - to je jenom výběr z bohaté nabídky, nutné je vyzkoušet na vlastní kůži, zvláště pak v kombinaci s atrakcemi „Wasserplatz“
- „RELAXGARTEN“ - pro zklidnění organismu nabízíme odpočívárnu s klasickými lehátkami, vodními postelemi, vyhřívaná lehátka a relaxační hudbu. Dále nabízíme tradiční masáž, voňavou aromamásáž, zajímavou stone-masáž nebo sladkou medovou a čokoládovou masáž, několik druhů thajských masáží.

• základní informace pro vstup klientů

- vstup do Wellnesslandu je možný na hotelovou kartu, k dispozici jsou šatny, trezory na uložení cenností, dále osušky a prostěradla. Koupání v bazénu je možné pouze s koupací čepicí - lze zakoupit v recepci „Medical Spa Gallery“
- provozní doba - denně 9:00 - 13:00, 14:00 - 21:00

10.2. MEDICAL SPA GALLERY

- „Medical Spa Gallery“ je unikátní léčebný komplex, využívající nejenom tradiční metody a procedury a zvláště přírodní termální a minerální vodu, ale také nové léčebné postupy. Osvědčená tradice karlovarské lázeňské léčby v centrálním balneoprovozu, využívající špičkovou technologii léčebného vybavení.

10.3. RECEPCE

Poskytuje veškeré informace týkající se léčení a relaxace hostů, zajišťuje prohlídky lékaře, zajišťuje rozpisy procedur a rezervace objednávek procedur k volnému prodeji, zajišťuje doplňkový prodej.

10.4. POSKYTOVANÉ PROCEDURY

Perličková, uhlíčitá koupel, čtyřkomorová koupel, podvodní masáž, klasická masáž částečná a celková, reflexní masáž, oxygenoterapie, vakuově kompresní terapie, laser terapie, magnetoterapie, pneumopunktura, ultrazvuk, krátkovlnná diatermie, střídavé proudy, distanční elektroléčba, biolampa, inhalace, paragin, parafango, rašelinové (slatinné) termozábaly, irigace dásní, skotské stříky, individuální terapie, skupinové rehabilitační cvičení v bazénu a v tělocvičně, rašelinové termozábaly, skupinové cvičení jógy, skupinové cvičení shiatsu, skupinová terénní kúra formou trekkingu, ayurvedské procedury

- provozní doba - denně 8:00 - 19:00

10.5. FITNESS, SOLARIUM

- Fitness je umístěno ve 3. patře, vstup možný hostům hotelu na hotelovou kartu v době 9:00 - 19:00 zdarma.
- Solárium po předchozí rezervaci na recepci Medical Spa Gallery za úhradu 1 min. /1 EUR.

11. CHECK-IN, CHECK-OUT TEORETICKÁ ČÁST

11.1. PŘÍPRAVA NA PŘÍJEZD KLIENTA

Příprava na příjezdy začíná již po denní uzávěrce během noční směny. Recepční poznamená na sestavu Pohyby dne ke všem příjezdům: typ platby, objednané služby, popř. požadavky klienta

- **kontrola objednávky a příprava materiálů pro hosta (nabídkové a informační tiskoviny, prováděcí list)**

Denní recepční provede kontrolu objednávek na dnešní den a přesvědčí se, že pracoviště je připraveno na příjezdy:

- dostatek hotelových klíčů a obálek, funkční dekodér na klíče, správný kurz směnárny, dostatek kancelářských potřeb, dostatek tiskovin - ceníky, mapy, brožury, pro objednávky s programem připraví prováděcí listy

- **předání / kontrola připravenosti požadavků hosta na ostatní pracoviště (Housekeeping, SPA)**

- Recepční u „Housekeepera“ ověří připravenost pokojů včetně objednávek na „twin, extrabed, babybed, connecting rooms“, a na recepci „Medical Spa Gallery“ vyžádá časy prohlídek pro přijíždějící klienty s objednávkou léčení, tyto zapíše do programu Fidelio - zpráva při přihlášení

11.2. PŘÍJEZD KLIENTA

- **zásady komunikace s hostem**

- Každý zaměstnanec by měl na hosta vždy působit pozitivním dojmem, usmívat se na hosta a během hovoru s ním udržovat vizuální kontakt.

- **Desatero zdvořilého chování k hostům:**

- Usmějte se na hosty, když k vám přistoupí, pozdravte je a zeptejte se „Mohu vám pomoci?“
- Věnujte hostovi plnou pozornost.
- Omluvte se, pokud musíte zvednout zvonící telefon nebo posloužit dalšímu hostovi (např. podat klíč nebo vzkaz, dopis).
- Hosty, které poznáte, vždy pozdravte při procházení kolem recepcie a používejte jejich jméno, kdykoli je to jen možné.
- Buďte upřímní v tom, co hostovi sdělujete.
- Přerušete činnost, kterou se právě zabýváte, a věnujte se neprodleně hostovi.
- Slíbíte-li něco hostovi, udělejte vše proto, abyste slib dodrželi.
- Dbejte na to, aby informace, kterou hostovi dáváte, byla přesná a správná.
- Buďte diskrétní, informace o tom, jaké má host návyky, nikomu nesdělujte a nikam nezapíšíte.
- Stížnostem a projevům nesouhlasu hostů musí být věnován upřímný zájem a péče. Je třeba o nich informovat FOM, v žádném případě se recepční nesmí s hostem dohadovat!

• uvítání, registrace hosta

- První dojem je velice důležitý pro celý další pobyt hosta, proto váš přístup k hostovi a snaha vyhovět jeho přání je prioritou.
- Hostu se musí dostat vřelého uvítání.
- Požádejte o předložení vouchery nebo potvrzení objednávky.
- Zjistěte dotazem, zda se jedná o první návštěvu hosta (vyhledejte v databázi Fidelia).
- Projevte potěšení při opakované návštěvě, požádejte o vyplnění registrační karty a přeložení dokladů totožnosti (cestovní pas, občanský průkaz).
- Údaje zkontrolujte - správnost a čitelnost, důležitý je podpis hosta na registrační kartě, cizincům s vízovou povinností proveďte zápis - potvrzení pobytu na hraniční průvodku

• kontrola objednaných služeb (voucher, doba pobytu, strava, léčení)

- Ujistěte se, že služby uvedené v objednávce skutečně odpovídají očekáváním a přáním hosta.
- Zkontrolujte údaje na vouchery/potvrzení objednávky - jméno, termín pobytu, kategorie pokoje, objednané služby, způsob platby, v případě pochybností zajistěte nápravu (SRD).
- Pokud je pokoj pro hosta připraven - vystavte karty od pokoje, číslo pokoje sdělte vždy hostu diskrétně (nejlépe ukažte na obálce klíče) a vysvětlete, kudy se dostane do pokoje, pokud ho nedoprovází Guest_s service Manager nebo portýr

• zásady parkování vozu klienta

- Hostu, který si přeje parkovat na hotelovém parkovišti vždy vystavte Parkovací kartu a informujte ho o ceně

• garance platby

Pro každého hosta, který přijíždí do hotelu, musí být jasně stanoven způsob, jakým bude hrazen jeho pobyt a recepce musí zajistit dostatečnou garanci platby takto:

- v případě platby kreditní kartou recepční provede předautorizaci na částku odpovídající předpokládané částce ubytování za celý pobyt včetně dalších služeb, při odjezdu bude předautorizace dokončena
- v případě platby v hotovosti je při příjezdu požadována platba předem objednaných služeb a složení depositu, který bude při odjezdu vyúčtován
- v případě, že host má pobyt hrazen fakturou, zajistí recepce garanci na platbu ostatních služeb

• základní informace (stravování, léčení, wellness)

Hostu je potřeba předat informace o službách zahrnutých v ceně pobytu a upozornit na další služby, které může čerpat za úhradu. Při příjezdu vždy podá recepční hostu základní informace o:

- stravování formou letáku, upozorní minimálně na první objednané jídlo s informací o restauraci, kterou může host navštívit
- léčení především datum a čas vstupní lékařské prohlídky, tento údaj запиše do obálky hotelové karty od pokoje
- wellness především kolik vstupů je zahrnuto v objednaných službách, ceně vstupů, případně informuje o aktuální nabídce (wellness 2 x 6)
- Dále host uvítá mapu města, informační časopis, program KV divadla s ujištěním, že vstupenky může zakoupit na recepci hotelu

• přání a požadavky hosta během pobytu (přepojování tel. hovorů, "baby sitting")

Recepční se před odchodem hosta na pokoj ujistí, že nemá již další přání nebo požadavky na služby, popřeje příjemný pobyt.

• zásady při příjezdu skupiny

- Veškeré požadavky musí být předem připraveny.
- Hotelové karty připraví recepce dle rooming listu - jmenového seznamu skupiny,
- Registrační karty hostů jsou obvykle zaslány CK předem, nebo je hosté přinesou vyplněné dodatečně po ubytování se na pokoje
- Garance platby neobjednaných služeb se vyžaduje v případě, že není zajištěna garance CK

• zásady při příjezdu VIP klienta

Jsou to hosté, jejichž spokojenost je velmi důležitá pro další obchodní záměry firmy a proto musí dostat zvláštní péči, pokud se jedná o opakovaného hosta recepce předem vyplní registrační kartu, VIP hosty vždy vítá manager, v pokoji je připraven uvítací balíček.

11.3. CHECK-IN

- **zápis do PC, zadání/kontrola sazby**

Recepce je odpovědná za správné zapsání údajů hosta do systému, především jména a příjmení dle dokladu hosta, číslo dokladu a víza, správné označení národnosti, dále ceny pobytu, aranžmá a stálých služeb.

- **založení složky klienta v kartotéce bydlících hostů**

Registrační karty, doklad o předautorizaci příp. voucher založí recepční do kartotéky bydlících hostů

- **předání případných požadavků hosta na příslušná pracoviště**

Požadavky hosta na další služby neprodleně předá na další pracoviště v plném znění. Pokud zjistí recepce informaci, která je důležitá pro další střediska, je nutno tuto informaci zaznamenat do systému a předat ji danému středisku. Dbejte na zachování diskrétnosti při práci s informacemi o hostech.

- **nestandardní situace během „check-in“ (rezervace neknihována, pokoj nepřipraven, ztracená zavazadla)**

Přestože je vše předem kontrolováno, může během příjezdů vzniknout nestandardní situace, o které musí recepce vždy informovat FOM:

- rezervace neknihována - pokud host předložil voucher na služby nebo SRD potvrzenou objednávku, požádá recepční hosta o vyplnění registrační karty, kontaktuje SRD pro získání informací, v případě nedostupnosti hosta ubytuje a zajistí garanci platby minimálně na 1. noc pobytu
- pokoj nepřipraven - pokud host přijel před 14:00, požádá o vyplnění registrační karty, převezme voucher/potvrzení objednávky, kontaktuje Housekeeper pro zjištění aktuálního stavu úklidu, hosta požádá o opakovaný příchod v době po 14:00
- ztracená zavazadla - recepční kontaktuje dopravce, hosty ujistí, že bude nápomocna řešení situace

11.4. ZÁSADY KOMUNIKACE KLIENTEM BĚHEM POBYTU

- **průběžné zjišťování spokojenosti hosta s hotelem a nabízenými službami**

Dobrý dojem při svém příjezdu do hotelu musí být zachován v průběhu celého pobytu, proto se recepce při každém kontaktu s hostem ujišťuje, zda je spokojen.

- **řešení nespokojenosti nebo stížnosti hosta**

Recepce pozorně přistupuje ke stížnostem a připomínkám hosta, pokusí se vždy dosáhnout uspokojivého výsledku na obou stranách. Dostaví-li se rozrušený host s vyjádřením reklamace nebo stížnosti, je důležité ho nechat mluvit, věnovat mu soustředěnou pozornost a nepřerušovat ho. Tím dosáhneme částečného uklidnění a prostor pro řešení. Nejsme-li úspěšní, přivoláme manažera nebo ředitele. Při řešení stížností hostů se držte těchto zásad:

- Stížnost je dar - každá připomínka hosta je možností, jak napravit chybu a zlepšit službu hotelu.
- Stížnost nelze brát osobně - je třeba zachovat profesionální přístup s dostatečným nadhledem.
- Neřešte stížnost jako osobní spor.
- Vždy vyslechněte názor hosta - nasloucháním se snažte zjistit, co je podstatou stížnosti a co host od vás očekává.
- Pisemný záznam - dělejte si pisemné poznámky.
- Omluva - hostovi se omluvte a vyjádřete pochopení, lítost
- Nabídka řešení - hostovi nabídněte řešení jeho připomínky, popřípadě kompenzaci. Je dobré snažit se nabídnout o něco více než host očekává.
- Dodržte slovo - ujistěte se, že vše, co jste hostovi nabídli a bylo schváleno, bude také dodrženo.
- Zpětná vazba - po té, co je nabídnuté řešení nebo kompenzace provedeno, zpětně hosta kontaktujte a zjistěte, zda je vše vyřízeno ke spokojenosti hosta.
- Předání informací managementu - i v případě, že jste stížnost vyřešili na místě a ke spokojenosti hosta, je třeba zaznamenat tuto skutečnost do historie hosta a předat ji také vedení hotelu na vědomí a pro další případnou rezervaci

Ve většině případů se z hostů, se kterými byla jejich stížnost vyřešena ku spokojenosti, stávají nejvíce loajální hosté, kteří dále šíří dobré jméno hotelu a co více, většinou se z nich stávají naši stálí hosté.

- **nabídka aktuálních akcí hotelu a města**

Během pobytu hosta informujeme o aktuálních akcích ústně nebo letákem, host bude vším pozváním potěšen.

- **význam spokojenosti hosta**

Pokud je hostu věnována dostatečná péče a je s hotelem spokojen, bude se rád vracet. Takovýto host šíří dobrou pověst hotelu dále a často přivádí další hosty.

- **vstřícnost, takt, diskrétnost, profesionalita**

- **Projev pohostinnosti**

Webstrův slovník naučný definuje osobu, která je pohostinná jako: „osobu, která poskytuje šlechetné a srdečné přijetí hostům“ a dále definuje srdečnost jako: „upřímnou náklonnost a laskavost“.

Rozdíl mezi prvotřídním hotelem s dobrou pověstí a stejně vybaveným hotelem se špatnou reputací je právě v existenci (nebo neexistenci) pohostinného chování. Celý pobyt hosta se skládá z mnoha střípků - detailů a vytváří tak řetěz událostí, počínaje rezervací a konče pozdravem na rozloučenou od dveřníka. Není-li žádný detail opomenut, dostane se hostovi přinejmenším průměrné nebo dobré služby. Avšak je-li některý detail opomenut, dostane se hostovi méně než dobrých služeb. Vysoká spokojenost hosta je opravdovou podstatou naší práce.

Cvičení:

Při každém vašem kontaktu s hostem zdokonalujte svůj projev pohostinnosti.

11.5. TELEFONOVÁNÍ

- **standard tolerance doby vyzvání**

- Zvonící telefon recepční zvedne do třetího zazvonění, pokud hovoří právě s jiným klientem, omluví se a přijme hovor.

- **standard úvodní věty po zdvižení sluchátka**

- útvar, jméno, příjmení, pozdrav
- Při volání z hotelového pokoje pokud možno hosta oslovujte jménem.
- Při externím hovoru úvodní věta v češtině, po představení volajícího následuje pozdrav a komunikace v jazyce volajícího.

- **zásady efektivního vedení telefonického rozhovoru**

- Předávané informace mají být stručné, jasné a úplné

- **zápis důležitých informací během hovoru a následné předání získaných informací dalším pracovištím**

- Vždy mějte po ruce zápisník a tužku, všechny důležité informace si zapište ještě v průběhu hovoru, ujistěte se o jejich správnosti při rekapitulaci na závěr hovoru. Víte-li, že záležitost budete ještě s volajícím projednávat požádejte o kontakt.

- **zásady dodržování používání vnitropodnikových linek**

- Při volání uvnitř společnosti dodržujte zásadu volání na VPN, služební telefonáty se zvláštním tarifem se zapisují do knihy telefonů

- **zásada zákazu soukromých hovorů**

- Soukromé hovory na pracovišti jsou zakázány.

- **Desatero správného telefonování**

- Zvedejte telefon do 3. zazvonění
- Omluvte se, jestliže volající musel čekat
- Oznamte útvar a své jméno, pozdravte
- Používejte mírný přátelský tón hlasu, mluvte pomalu a zřetelně
- Věnujte volajícímu plnou pozornost, projeďte zájem
- Rozlišujte hlas těch, kteří volají pravidelně a oslovujte je jménem
- Poznamenejte si informaci ú p l n ě a zopakujte ji volajícímu, abyste se utvrdili o její úplnosti
- Na závěr hovoru poděkujte volajícímu za informaci nebo obdrženu objednávku
- Máte-li spojit hovor na linku, která je obsazena, zdvořile informujte volajícího, zeptejte se, zda můžete převzít vzkaz
- Za každé situace chraňte soukromí a bezpečnost hosta ubytovaného v hotelu

11.6. PŘÍPRAVA NA ODJEZD KLIENTA

Příprava na odjezd klienta začíná již den před odjezdem. Klienti často přicházejí již v podvečer odjezdu platit svůj účet, dotazovat se na zajištění transferu, ujistit se o posledních objednaných službách.

- **kontrola všech položek účtu**

Před vystavením účtu proveďte vždy kontrolu způsobu úhrady pobytu a všech položek natižení (ubytování dle aranžmá pobytu, další služby dle příloh nebo ceníků), teprve takto zkontrolovaný účet předložíte klientu

- **řešení sporných zápisů natižení**

K reklamaci na výši účtu vždy zavolejte nadřízeného a zajistíte všechny přílohy účtu, odečtení položky na účtu je možné pouze se souhlasem nadřízeného

- **zjištění / zajištění transferu**

Při objednání transferu zapište všechny údaje do předávací knihy recepce, datum a čas odjezdu též do systému pro případnou kontrolu, službu objednejte a natězte na účet hosta k vyúčtování

- **kontrola složky klienta v kartotéce bydlících hostů**

Zkontrolujte opakovaně registrační kartu hosta, zda jsou všechny údaje čitelně vyplněny. Připravte si všechny přílohy účtu k předložení klientu na jeho vyžádání.

11.7. CHECK-OUT

- **zásady komunikace s hostem během odjezdu**

Během platby účtu je nutno zajistit hostovi diskrétní zónu, nabídnout účet ke kontrole, ujistit se o způsobu platby. Dobrý dojem, který host získal při příjezdu do hotelu a byl udržován v průběhu jeho pobytu, nesmí být porušen v procesu jeho odjezdu.

- **platba účtu (individuální klient/skupina)**

V případě platby KK je nezbytné zajistit všechny požadované bezpečnostní kroky:

- kontrola ochranných prvků KK
- údaje na displeji terminálu souhlasí s údaji vyraženými na KK
- podpis na účtence souhlasí s podpisovým vzorem na KK.
- vrátit kartu hostovi bez kontroly a ještě před podpisem účtenky je nepřipustné
- v případě platby v hotovosti je nutné provést kontrolu všech bankovek.
- v případě platby pobytu včetně extra s fakturou předložit ke kontrole a podpisu účet včetně příloh.

- **nestandardní situace během check-out (neplatná KK, odjezd bez zaplacení, odcizení nebo poškození zařízení v hotelovém pokoji)**

- O všech nestandardních situacích je recepční povinen neprodleně uvědomit nadřízeného.
- V případě neplatné KK požádá hosta o úhradu jiným způsobem.
- Při odjezdu klienta bez uhrazení účtu zajistí všechny dostupné údaje a doklady o pobytu hosta (registrační kartu, garanci, objednávku, voucher).
- Poškozené nebo odcizené zařízení pokoje naučtuje k úhradě. Pokud k nahlášení škody došlo po odjezdu hosta zajistí dostupné údaje a doklady hosta a informuje nadřízeného .

- **zjištění spokojenosti hosta s pobytem, rozloučení**

V průběhu odjezdu pracovníci recepce zjišťují spokojenost hosta s pobytem a povzbuzují ho k další návštěvě hotelu. Na vyslovené připomínky, pozitivní či negativní, je třeba ihned reagovat, nabídnout hostovi řešení situace a ujistit jej, že se připomínkou bude vedení hotelu dále zabývat.

- **agenda související s odjezdem hosta (uzavření pobytu v PC, zrušení složky v kartotéce bydlících hostů, založení dokladů)**

Po odjezdu hosta provede recepční uzavření pobytu v systému, vyprázdní složku v kartotéce bydlících hostů a všechny doklady uloží na místo k tomu určené (registrační karta - archiv, voucher - k následné fakturaci)

11.8. NABÍDKA A CENÍK DOPLŇKOVÝCH SLUŽEB HOTELU

Recepce je povinná aktualizovat informace o nabízených službách, účtovat dle platných ceníků, vést evidenci prodeje a aktivně se podílet na prodeji těchto služeb nebo zboží

- | | | |
|--------------------------|----------------------|-----------------------------|
| - konferenční služby | - kancelářské služby | - concierge |
| - baby sitting | - doplňkový prodej | - ceník a vyúčtování služeb |
| - Brioni, Thun, Dessange | | |

12. SPECIÁLNÍ PROGRAMY NABÍDKA A CENÍK PROGRAMŮ

Speciální programy prodává zákazníkovi obchodní oddělení dle ceníku. Recepce hotelu má k dispozici aktuální ceník všech programů.

• zásady pro prodej programů

V případě zájmu ubytovaného hosta o některý z programů, recepční kontaktuje SRD a konzultuje s ním aktuální možnosti v návaznosti na obsazenost. Po schválení prodeje programu poskytne SRD recepčnímu též kalkulaci doplatku k natižení.

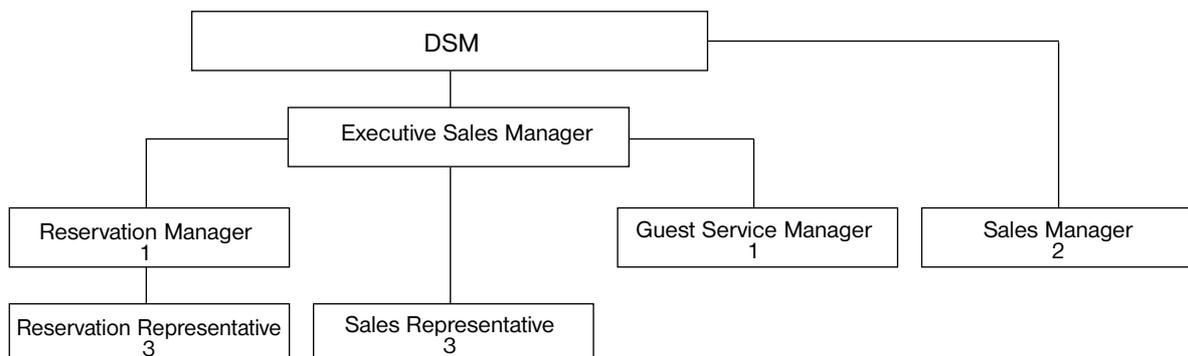
• zajištění služeb

Recepce hotelu vždy minimálně dva dny dopředu sleduje programy příjezdících klientů, požadavky na služby, které nebyly již zajištěny SRD zajistí na příslušných úsecích - candle light dinner, procedury aj., služby mimo hotel zajistí u smluvního partnera

• prováděcí list

Prováděcí list je seznam služeb zahrnutých v programu, který sestavuje SRD a zasílá s předstihem recepci hotelu. Tento prováděcí list je recepce povinna předat klientovi ihned při „check-in“.

12.1. SPOLUPRÁCE S OBCHODNÍM ODDĚLENÍM



• kdo je kdo, kompetence

- | | | | |
|-------------------------------------|----------------------|--|---------------------|
| - <u>Executive Sales Manager</u> | - Max Frenkel | - <u>Senior Sales Representative 1</u> | - Tereza Slavíková |
| - <u>Reservation Manager</u> | - Jitka Daxnerová | - <u>Sales Representative 2</u> | - Ilja Shurymov |
| - <u>Senior Reservation Repre.</u> | - Marcela Doležalová | - <u>Sales Representative 2</u> | - Olga Dubská |
| - <u>Reservation Representative</u> | - Milena Štěchová | - <u>Senior Sales Representative 3</u> | - Jindřich Křováček |
| - <u>Reservation Representative</u> | - Lenka Zelenková | - <u>Guest Service Manager</u> | - Mária Beňáková |

12.1.1. EXECUTIVE SALES MANAGER

- Organizování práce SRD z hlediska jeho vnitřní činnosti
- Zajištění správnosti veškeré vnitřní činnosti SRD po formální stránce
- Sledování a kontrola smluv s partnery
- Sledování a urgování vystavených faktur, sledování platební morálky CK, práce s black listem
- Komunikace se stávajícími partnery vč. sledování jejich připomínek a požadavků a předávání všech podstatných informací o našich produktech
- Zajištění 100% informovanosti pracovníků „inner sales“ o produktech Eden Group, smlouvách, cenách, VOP apod.
- Zajištění kvalitní a rychlé komunikace se všemi nás oslovujícími subjekty v případě jejich požadavku na naše služby (ať určité či neurčité)
- Koordinace práce všech pracovníků „inner sales“
- Zavedení a udržování optimálního systému složek a souborů na S&M serveru
- Zajištění dostatečného dispozičního množství všech potřebných propagačních a marketingových materiálů (letáky, ceníky apod.) na všech příslušných střediscích
- Zajištění kvalitní komunikace SRD s ostatními divisions

- Zakomponování nových a již pevně sjednaných obchodních vztahů do každodenní činnosti SRD
- Intenzivní komunikace s DSM a RM
- Revenue management
- Správa web sites Eden Group
- Personální řízení „inner sales“ SRD
- Zastupování DSM

12.1.2. RESERVATION MANAGER

- Koordinace rezervační činnosti
- Sledování, vyhodnocování a reakce na veškeré zpětné informace týkající se rezervací
- Ve spolupráci s ESM zajištění kvalitní a rychlé komunikace se všemi nás oslovujícími subjekty
- Intenzivní a soustavná kontrola výstupů od RR

12.1.3. RESERVATION REPRESENTATIVE

- Pracovní náplň v hlavních bodech zůstává stejná
- Sledování vyřízené objednávky až do vystavení faktury

12.1.4. SALES REPRESENTATIVE

- SR 1 - vyřizuje veškerou příchozí komunikaci s NJ a AJ segmentem
- SR 2 - vyřizuje veškerou příchozí komunikaci s RJ segmentem
- SR 3 - vyřizuje veškeré poptávky týkající se events a má na starosti veškeré vlastní tiskoviny a tiskopisy vč. Carlsbad Revue a EG Bulletinu, pomoc při site inspections

12.1.5. GUEST SERVICE MANAGER

- Vytvoření a dodržování pevného denního harmonogramu činnosti
- Komunikace s klienty dle jejich hierarchie
- Uvádění klientů ubytovaných na suites a členů Prestige Clubu na pokoje
- Okamžité řešení případných problémů a připomínek klientů ve spolupráci s příslušnými divisions managery
- V případě nemožnosti okamžitého řešení neodkladné informování OD
- Pravidelné informování a klientské situaci na MM
- Komplexní spravování Prestige Clubu
- Zajišťování obchodně méně důležitých site inspections

12.1.6. SALES MANAGER

- Pracovní náplň v hlavních bodech zůstává stejná
- Zajištění plnění marketingového plánu

12.2. ZÁSADY KOMUNIKACE

- V pracovní dny ukládá Reservation Manager (RM) aktuální hotelové štafle (excel i Fidelio) na server Plaza, o víkendech či svátcích toto ukládá příslušný službu konající pracovník SRD
- O aktuálních změnách týkajících se check-in či check-out v daný den informuje příslušný reservation representative (RR) neodkladně telefonicky Front Office Managera (FOM) a Housekeepera
- Veškeré základní a předem známé požadavky klienta (přistýlka, twin, výhled, balkon, nekuřácký pokoj apod.) musí být zaznamenány v komentáři excelových štaflí a ve Fidelio
- Za reakce na denní reporty je zodpovědný RM, a to vždy nejpozději do 11,00. Adresáty této reakce musejí být vždy GD, DSM, OD, ESM, FOM plus všechny případné osoby, kterých se příslušná reakce týká
- Případné stěhování klientů může v pracovní době schválit pouze RM či ESM, v ostatním čase dostupný RR či Sales Representative (SR)
- Případné přijetí rezervace přímo na front desk je možné za podmínky osobní přítomnosti klienta a jim řádného vyplnění reservation form. Takovou rezervaci musí předem odsouhlasit v pracovní době RM či ESM, v ostatním čase dostupný RR či SROV. Následně musí příslušná recepční odfaxovat řádně vyplněný reservation form na SRD
- Případné stanovení ceny mimo rámec schváleného ceníku se řídí příslušnou směrnicí
- Veškeré případné změny v ubytování musí příslušná recepční řešit s pracovníky SRD v souladu s předchozími body
- Noční službu konající recepční vždy provede dle hotelových štaflí kontrolu všech plánovaných příjezdů dva dny dopředu (tedy např. v noci z úterý na středu kontroluje čtvrteční check-in) se zaměřením na příp.zálohové faktury. V případě, že nalezne v poznámce k příslušnému check-in informaci o vystavení zálohové faktury, nikoli však o jejím zaplacení, je povinen tuto skutečnost zaznamenat do reportu
- Případnou nezpůsobilost kteréhokoli pokoje k ubytování klientů FOM neprodleně oznámí e-mailem DSM, RM, ESM, všem SR a RR

12.3. OBSAZENOST SRD, SLOŽKA OBJEDNÁVKY

- Soubor Obsazenost SRD je uložen na serveru Sbs1 ve složce Obsazenost, recepce je povinna pracovat vždy pouze s aktuálním souborem. Složka Objednávky obsahuje kopie všech objednávek potvrzených rezervací SRD. V případě nejasností pobytu recepce vždy vyhledá v této složce aktuální objednávku.

12.4. KONTROLA OBSAZENOSTI

- Recepční na noční směně provádí denně kontrolu shody ubytovaných hostů ve Fidelio a obsazenosti SRD. Případné rozdíly je recepce povinna zapsat do Denního reportu recepce - ubytované pasanty, nedojezdy, stěhování pokojů aj.

12.5. KONTROLA GARANCÍ POBYTŮ

- Recepční na noční směně provádí denně kontrolu garancí pobytů dle komentářů k jednotlivým rezervacím v Obsazenosti SRD. V případě, že pobyt není garantován, zapíše do Denního reportu recepce. Kontrola se provádí 2 dny před příjezdem klienta.

12.6. DENNÍ REPORT RECEPCE

- Již během dne recepční na denní směně zapisuje zásadní údaje náležící do Denního reportu recepce. Noční směna tento report dokončí a rozešle všem managerům dle distribučního seznamu.

Příklad vyplněného reportu recepce Carlsbad Plaza:

• REPORT O SLUŽBĚ RECEPCE HOTEL CARLSBAD PLAZA

Datum	Čas	Kurz	
9.9.2006	2:30	EUR 28,30	USD 22,26

Stav předávané hotovosti

recepce	Sweet	Wellness	Lobby	Sorrento	La Boheme	Old Time	Bon Soire	Celkem
20 619	0	0	785	1 520	4 710	1 260	1 395	30 289

Denní tržba za hotelové účty

hotově	KK	fakturou	valutou	EUR	USD
10 619	275 761	0		579	171

Stav směnárný

Kč	USD	EUR	CHF	GBP
0	1300	2275	0	0

Pokoje Luxury

poč. klientů		obsazené		volné		obsazenost		
89		51		18		73,91%		
BB	%	HB	%	FB	%	snídaní	obědů	večeří
4	4	7	8	68	76	79	68	75

pokoje First class

poč.klientů		obsazené			volné		obsazenost	
97		57			34		62,64%	
BB	%	HB	%	FB	%	snídaní	obědů	večeří
12	12	10	10	70	72	92	70	80

Pokoje celkem

poč.klientů		obsazené			volné		obsazenost	
186		108			52		67,50%	

Check- in

202, 406, 411, 553, 566, 770

Check- in pasanti			cena - aranžmá						
pokoj	poč. nocí	balíček	room	strava	léčení	parkoviště	přístýlka	ostatní služby	recepční
459	2	BB	140	36 €	0,00 €	20 €	0,00 €	0	Štekrová
654	1	BB	140	48 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0	Hudec

Check-out

411, 519, 557, 751, 851, 869

Nedojezd**Pokoje mimo provoz - důvod****Závady:**

pokoj	popis závady	kdo	čas	komu	čas	kdo
512	vypadlá klička u okna	host	09.00	Lešek	9:30	Lešek
knihovna	prasklá žárovka nad obrazem	Nesnidal	09.00	Lešek	9:30	Lešek

Stížnosti:

pokoj	stížnost	stav
-------	----------	------

Poznámky:

Obsazenost:869 - odjezd o den dříve, 459 a 654 pasanti, jinak souhlasí

Zál. fa, garance KK-406, 562, 563, 659, 755 - chybí údaj o zaplacení zál. faktury

HOTELOVÝ PROGRAM FIDELIO PRO RECEPTIONIST

Vypracovala: Šárka Matějková, Jana Štekrová, pro společnost EDEN GROUP, a.s.

1. ZÁKLADNÍ PŘEHLED A KLÁVESOVÉ ZKRATKY

1.1. PŘIHLÁŠENÍ DO SYSTÉMU

- Program se spouští ikonkou Recepce. Po chvíli naskočí přihlašovací okno, kde je nutno zadat vaše identifikační jméno ID (pod tím jste v programu evidováni) a dále zadáte vaše heslo - pozor, nezobrazuje se. Při nesprávném zadání některého údaje vás počítač nepustí dále a musíte zadat znovu ID.

Pozn.: Pokud se ještě před přihlašovacím oknem objeví červená tabulka s nápisem např. Interface Micros neběží - měli byste zkontrolovat, zda je zapnutý počítač pro spojení recepce s ostatními subsystémy. Po správném přihlášení je vlevo nahoře zobrazeno vaše ID jméno a vpravo je recepční datum, tedy datum, které se mění při provedení noční uzávěrky.

- Ne vždy se musí shodovat reálné datum s datem recepčního programu.
- Odhlášení od programu provedete ze základního menu programu stisknutím klávesy Alt+F4 (nyní je možné, aby se přihlásil nový uživatel). Pokud chcete program úplně opustit, stisknete znovu Alt+F4. Program je samozřejmě možné opustit kliknutím na ikonu Exit.
- Program Fidelio umožňuje užíváním klávesových zkratk rychlý přístup k informacím. Rychlé klávesy jsou klávesy F1 až F10, které v programu Fidelio fungují v kterémkoli místě programu, v kterémkoli okamžiku. V kombinaci s klávesami Ctrl a Shift (též šipka vzhůru) se počet funkčních kláves rozšiřuje teoreticky až na 30. Náhled na použití funkčních kláves získáte stisknutím Ctrl Q (stisknete a podržíte klávesu Ctrl a ťuknete klávesu Q).
- Je vhodné si některé funkční klávesy zapamatovat, abyste měli rychlý přístup k informacím, aniž byste byli nuceni si vyvolávat nápovědu na seznam funkčních kláves.
- Kompletní seznam klávesových zkratk je dostupný v manuálu programu.

Cvičení:

- **Přihlaste se do programu, projděte základní ikony: Pero, Klíč, Peníze, Klíka, Kytky, Magické oko.**
- **Vyzkoušejte tyto klávesové zkratky: Ctrl+A, Ctrl+B, Ctrl+H, Ctrl+N, Ctrl+P, Ctrl+Q, Ctrl+Z**

1.2. HOTELOVÉ ŠTAFLE

- Zobrazení hotelových štaflí během práce v programu je možno stisknutím klávesy Ctrl+L.
- Rezervační štafle si můžete zobrazit v různé měřítku, od zvoleného počátečního data, po týdnech.
- Pokud potřebujete nápovědu, zatrhnete Legendu.
- Štafle je možno vytisknout tlačítkem Tisk.
- Pravým tlačítkem myši můžete rezervaci upravit, přihlásit, odhlásit bydlícího hosta - vystavit účet. Zde můžete i vytvořit rezervaci pro daný pokoj. Kliknete a držíte na řádce zvoleného pokoje a táhnete až na datum odjezdu. Pak tlačítko myši pustíte a program se zeptá, zda budete zadávat novou rezervaci, či vyřazujete pokoj z provozu nebo jde o přichozího bez rezervace - Walk in. Zbytek už je standardní postup.

Cvičení:

- **Vytvořte v hotelových štaflích novou rezervaci na své jméno, poté zkuste rezervaci přestěhovat na jiný pokoj, rezervaci prodlužte o jeden den.**



Zobrazení hotelových štáflí během práce v programu je možno stisknutím klávesy Ctrl+L.

1.3. TELEFONNÍ SEZNAM



Zobrazení informační knihy klávesovou zkratkou Ctrl+T

- Slouží pro uchování a následné hledání telefonních čísel zaměstnanců, hotelů, taxi služby, divadel a ke každému záznamu můžete přidat rozsáhlou dodatečnou informaci.

Cvičení:

Vytvořte v informační knize novou kategorii, vytvořte alespoň 2 kontakty v této kategorii

2. KARTY HOSTŮ, FIREM, CK

Před tím, než začnete používat program Fidelio, musí vám být zcela zřejmý mechanismus při vytváření rezervace, zejména rozdíl mezi KARTOU a REZERVACÍ.

- KARTOU se rozumí záznam o hostovi, o firmě, cestovní kanceláři, případně jiném zdroji rezervace, uložené v databance, kde jsou informace osobní (příjmení, jméno, datum narození, oblíbený pokoj apod.) nebo údaje firemní (číslo faxu IČO, DIČ). Tyto karty se mohou udržovat v počítači (v kartotéce) teoreticky neomezeně dlouho a pokaždé, když host požádá o rezervaci, počítač se nejdříve podívá do své kartotéky, zda daného hosta (jeho údaje) již nemá jednou zadané a pokud ano, urychlí se tím práce při rezervování i při příjezdu.
- Naproti tomu REZERVACÍ se myslí již konkrétní údaje o rezervaci tj. datum příjezdu, počet nocí, typ pokoje, případně číslo pokoje, cenová sazba a další údaje. Tato rezervace je spojena s osobní (firemní) kartou a pro danou kartu je možné vytvořit několik různých rezervací.
- KARTA a REZERVACE jsou odlišné záznamy.

2.1. VYHLEDÁVÁNÍ V DATABÁZI

- **cesta: plnicí pero - tři míčky**
 - Kartu vyhledáte nejčastěji podle příjmení. Můžete se dívat do historie na rezervace pro danou kartu nebo si prohlédnout všechny uskutečněné rezervace. Pozn.: Statistiku karet lze vytisknout přehledně v sestavách.

2.2. NOVÝ ZÁZNAM, OPRAVA ZÁZNAMU

- Kartu si zde můžete i vytvořit. Stisknete Nová a program se zeptá, o jaký druh karty se jedná: Individuál, Firma, Cestovka. Vyberete příslušnou volbu a potvrdíte OK.

Cvičení:

Vyhledejte v databázi kartu na Vaše jméno (z předchozího cvičení), kartu doplňte o nové údaje. Vytvořte novou kartu pro firmu s vyplněním všech údajů.

3. REZERVACE

3.1. VYHLEDÁVÁNÍ V DATABÁZI

Pořízené rezervace vyhledáme přes Ctrl + U, kde jsou vyčerpávající možnosti, podle kterých můžete rezervace najít. Lze využít i rozšířené vyhledávání, přes tlačítko Rozšířené.

3.2. NOVÝ ZÁZNAM

- **individuální rezervace**
 - Ze základního menu: Rezervace - Nová rezervace (popř. Ctrl+N), pro pasanty vždy WALK IN. Stačí vyplnit kolonku Jméno a stisknout tlačítko Hledat. Při prvotním zadávání dodržujte velká písmena, při práci s hostem, jeho vyhledávání již velká písmena nemusíte zadávat (při vyhledávání program nerozlišuje velká a malá písmena). Vyberu příslušného zákazníka (pokud se ve výběru nachází) a stisknu Nová rezervace (Před tím se ještě mohou přes tlačítko Karta podívat, zda všechny údaje uvnitř karty souhlasí).
 - Pokud ve výběru není patřičné jméno, stačí stisknout Nová karta a tím se již dostat přímo do rezervační obrazovky.



- **Příjezd** - nastaví se na dnešní datum rec. programu - můžete změnit.
- **Noci** - pokud zadáte počet nocí, nemusíte již vyplňovat datum odjezdu a naopak
- **Odjezd**
- **Dospělí/děti** - do první kolonky dospělí, do druhé děti. Pozor! Platí pro jeden pokoj, tzn., že pokud si objedná zákazník dva jednolůžkové pokoje, nezadáte počet dospělých 2, nýbrž 1 a v kolonce počet pokojů zadáte 2!!! Pokud by si přál dva jednolůžkové a dva dvoulůžkové, rezervaci na dva jednolůžkové provedete jak bylo popsáno výše a pak provedete kopii této rezervace (bude popsáno dále) a v zkopírované rezervaci si pak opravíte jen typ pokoje a počet osob na dvoulůžkovém pokoji.
- **# pokojů** - zadáte počet pro daný typ pokoje
- **Kód sazby** - kódy buď již znáte z paměti, nebo si je vyvoláte kliknutím na černou šipečku
- **Pevná cena** - pevná cena za pokoj
- **Cena** - cena se doplní na základě vyplněného sazbového kódu. (Propočítá se přesně podle toho, jak je program nastaven - tzn. počtu osob na pokoji (dospělí, děti), počtu snídaní, počtu přistýlek, typu pokoje, případně special. pokoje, časového období atd. Upozornění: Pokud přepíšete cenu jinou, je to v zásadě možné, ale tím se smaže kód cenové sazby. Vždy je nutné si uvědomit, že se tím naruší statistiky poskytovaných cenových sazeb a případně i další údaje, ale závisí to na konkrétním nastavení parametrů vašeho hotelu, a proto je nutné se poradit před používáním této možnosti. Vždy je ale možné zadat jinou cenu při zachování kódu cenové sazby použitím slevy částkou nebo procenty (další pole rezervační obrazovky).
- **Typ pokoje** - musíte zadat, pokud jen stisknete Enter program nabídne dostupné typy (může to být i obecný typ - ne konkrétní)
- **Pokoj č.** - můžete, nemusíte vyplnit, pro Walk-in vždy vyplnit
- **Čas C/I** - vyplnit čas příjezdu. Souvisí s tiskem potvrzovacího dopisu a pro vaši informaci při blokování pokoje.
- **Typ rezervace** - doplnit z nabídky
- **Market** - jedná se o důležitý kód pro sledování obchodní strategie hotelu a je nutno jej vyplnit. Pro určité cenové sazby nebo určité obchodní partnery se může tento kód automaticky vyplnit bez vašeho zásahu. Pokud program nedoplnil nic, buď kód sami natukáte nebo vám program nabídne seznam existujících.
- **Platba** - způsob platby
- **Číslo CC** - číslo kreditní karty
- **Platnost** - platnost kreditní karty
- **Sleva** - sleva z ceny, nemůže být poskytnuta z pevné ceny
- **Vytvořeno** - jméno zaměstnance hotelu, který vytvořil danou rezervaci - vyplní se automaticky
- **Poznámky** - informace pro recepci, poznámka se také objeví při otevření účtu hosta

• rezervace od firmy, CK

Vytváří rezervační oddělení dle objednávky. V případě nutnosti recepční provede stejným způsobem jako rezervaci individuála se změnou Market kódu a vyplněním políčka „Cestovka“

• skupinová rezervace

Rezervace skupiny je nejsložitějším úkonem v programu, rezervaci provádí rezervační oddělení dle objednávky. V případě nutnosti recepční postupuje takto:

- Ze základního menu: **Rezervace - Skupina**. Do kolonky Skupina napište jméno, které jste zvolili jako název skupiny (Amara060925) dodržujte jednotný systém, který znají všichni recepční (pro pozdější vyhledání a práci se skupinou). Zde např. je skupina označena pracovním názvem jako cestovní kancelář, doplněná datem příjezdu akce bez mezer a teček. Stiskněte OK. Objeví se obrazovka Karta hledat. Stiskněte Nová. Zobrazí se karta skupiny. Vyplňte zbývající informace a stisknete Uložit a Zavřít. Dostanete se zpět na obrazovku standardní skupiny. Dále zvolíte, zda skupina patří k cestovní kanceláři, zdroji nebo firmě. Stisknete OK. Zvolíte Ano. Objeví se obrazovka Nová rezervace, ve které vyplníte nezbytné informace.

• Upozornění

- **Dospělí** - počet dospělých na pokoj
- **# pokojů** - počet pokojů rezervovaných pro danou skupinu

Při rezervaci skupiny je nutno zavést účet vedoucího skupiny, na který se většinou natěhuje útrata za ubytování a snídaně všech členů skupiny, zde se nazývá PAY MASTER označuje se písmeny PM. Je to vždy čtyřmístné číslo účtu, začínající číslicí 9. (Tedy např. 9001, 9025,...). Tento účet se vytváří při správném postupu automaticky a nemusíte jej tedy vytvářet ručně. Je důležité si uvědomit, že každý člen skupiny, má i tak svůj vlastní účet na pokoji, kde bydlí (tedy i vedoucí skupiny), nicméně může mít při odjezdu nulové hodnoty.

- **zrušení rezervace**

Zrušení rezervace lze provést po jejím vyhledání v databázi Ctrl+U pouze se souhlasem FOM.

Cvičení:

Vytvořte novou rezervaci pro rodinu 2 dospělé osoby a 1 dítě 10 let na přistýlce, příjezd dnes, týdenní pobyt, objednané služby Suit Carlsbad BB, garáž, ubytování bude hrazeno fakturou, firma z předešlého cvičení.

4. PŘIHLÁŠENÍ HOSTA, PRÁCE S UBYTOVANÝM HOSTEM

4.1. VYPLNĚNÍ KARTY

- **osobní údaje hosta**

- ze základního menu: **Recepce - Příjezdy**
- V seznamu vyhledám příslušnou rezervaci. Nastavím se na požadovaný řádek a stisknu tlačítko Přihlášení. Objeví se zpráva Přihlášení v pořádku. Pokud ale ještě nemáme přidělen pokoj, potom nám program automaticky nabídne některý volný pokoj, který vyhovuje kritériím v rezervaci. Můžeme samozřejmě vybrat jiný. Při přihlášení se odblokuje telefonní linka na pokoji (pokud máte telefonní interface a inteligentní ústřednu) a na účet hosta se může natěžovat ručně i ze subsystémů přes interface.
- Může nastat případ při vyhledávání rezervace, že zadáte jméno a program odpoví: Pokud zvolíte ANO může vám program ukázat rezervaci pro dané jméno na jiný termín. Pokud tedy host přijel předčasně, snadno opravíte datum příjezdu v rezervační obrazovce a pak již hosta přihlásíte.
- Pro přihlášení hosta musí být nutně splněné tyto podmínky:
 - datum příjezdu rovnou dnešnímu datu (recepčnímu)
 - musí být přiděleno číslo pokoje
- Osobní údaje o hostu lze doplnit do karty po ubytování hosta dle registračního formuláře.

- **sazba pobytu**

- zvolím dle objednávky služeb a kategorie pokojů

- **sdílení**

- pokud je rezervace pro více osob na pokojích provedu vždy sdílení pro další ubytované osoby

- **směrování**

- služby, které neplatí host přímo v hotelu lze směřovat do dalšího okna hotelového účtu, obvykle ubytování a strava
- hrazeno FA cestovní kanceláří, vstupy do Wellness - v rámci pobytu LX CT

- **stálé poplatky**

- služby, které se natěží denně ve stejné výši uvedeme do stálých poplatků

Do karty přihlášeného (ubytovaného) hosta se dostaneme přes menu **Recepce - V domě (Ctrl + I)** a dále pak podle velkého množství kritérií, z nichž nejčastější bude volba podle čísla pokoje nebo podle příjmení. Pokud zvolíte příjmení, stačí zadat pouze počáteční písmena a nemusíte dodržovat psaní počátečního velkého písmene.

- **Účty** - otevření účtu hosta
- **Zrušit CI** - možno stornovat přihlášení (stane se zpětně pouze rezervaci). Jen ale za předpokladu, že jste hosta přihlásili dnes a ještě nemá na účtu nic natiženo.
- **Karta** - náhled na kartu hosta
- **Volby** - dodatečné volby pro práci s rezervací
- **Upravit** - editování rezervace

Cvičení:

V příjezdech vyhledejte svou předešlou rezervaci, klienty přihlašte k pobytu, rezervaci zasdílejte, proved'te směrování ubytování na firmu, garáž uveďte do stálých poplatků.

4.2. ZPRÁVY PŘI PŘIHLÁŠENÍ / ODHLÁŠENÍ, NA TV

V kartě rezervace záložka více, ve zprávě při přihlášení / odhlášení zapisujeme krátké info důležité pro pobyt nebo vyúčtování s hostem

- Zprávy v menu **Recepce - Zprávy** / tři obálky
 - Tato volba slouží k odesílání a vyhodnocování zpráv (hromadně i jednotlivě) podle různých kritérií, přičemž jednotlivé volby jsou samovysvětlující. Zpráva by měla být stručná a konkrétní (departure 25.09.06 at 6:00 from hotel), při náhledu do účtu hosta se zpráva zobrazí a recepční se ujistí, že klient zprávu obdržel.

Cvičení:

Odešlete zprávu o odjezdu klienta, zapište do zprávy při odhlášení info o před autorizaci.

4.3. STĚHOVÁNÍ POKOJE

Možno provést přímo v hotelových štafích **Ctrl+L** nebo přes menu **Recepce - V domě - Volby do poznámky** vždy uvést důvod pro změnu pokoje a pracovníka SRD, který změnu odsouhlasil

4.4. VYŘAZENÍ POKOJE

Náhled na vyřazený pokoj z provozu nebo vyřazení nového pokoje (rozsahu pokojů) z provozu.

- Volba: **Klika - Přeškrtnuté dveře**
 - Tlačítkem Upravit opravíte již zadaný záznam, tlačítkem Nová zadáte novou informaci o tom, jaký pokoj, od kterého data a jak dlouho a z jakého důvodu bude tento pokoj vyřazen z provozu.

Cvičení:

Přestěhujte klienta z Vašeho cvičení o patro výše. Proved'te vyřazení jeho původního pokoje z provozu, zapiš si ověřte v grafických štafích (Ctrl+L).

4.5. HISTORIE POKOJE

- Volba: **Klika - Trojí dveře**
 - Náhled zpět do historie kdo kdy bydlel na určitém pokoji. (Např. v případě zapomenutých věcí na pokoji apod..)
 - Datum, které se nastaví o měsíc zpět můžete změnit (od tohoto data až po současnost se zobrazí žurnál o pokoji).
 - Dále zadáte číslo pokoje.
 - Zobrazí se tabulka, kde jednotlivé řádky znamenají pobyty hostů na pokoji. Aktuální pozici kurzoru označuje modrý rámeček.
 - Tlačítkem Detaily se dostanete na detailní informace o pobytu hosta, tlačítkem Karta si zobrazíte kartu (adresu hosta) a tlačítkem Účet si zobrazíte účet hosta.

Cvičení:

Vyhledejte v databázi klienty, bydlící na pokoji 401 v době 1.3. - 1.6.06. U posledního z nich zobrazte detailní info, kartu a účet hosta.

5. PRÁCE S ÚČTEM

Tento modul obsahuje všechny operace s účty bydlících, ale i nebydlících hostů. Účet začíná existovat v okamžiku, kdy ubytujete hosta (nebo přihlásíte účet PM). Každý účet má omezenou dobu platnosti. Jakmile vyprší doba platnosti (datum odjezdu) a účet je zaplacen, uzávěrka tento účet smaže a uloží jej do historie.

Pokud ale účet není vyrovnan, zůstává účet v počítači stále, do okamžiku zaplacení. U účtu na pokoji se pochopitelně již ubytování a ostatní stálé poplatky natěžovat nebudou.

Další důležité pravidlo: pokud je účet zaplacen, je stále ještě dostupný, ale je k vyhledání jen podle jména, nikoli podle čísla pokoje (účtu)!!

• Placení (účet hosta)

- Na účet hosta se dostaneme přes - menu Pokladna - Placení
- Ikony Penize - Tři peníze
- Klávesovou zkratkou Ctrl B
- Zadáte svoje heslo. Do tabulky pro výběr účtu stačí vyplnit pouze jedno políčko! a stisknout Enter (nebo ostatní políčka proskákat klávesou Tab). U jména stačí vyplnit pouze počáteční písmena a nemusíte dodržovat velké počáteční písmeno. Vybraného hosta potvrdíte Enter.
- Můžete vybrat současně i více účtů, se kterými následně budete pracovat (mezerníkem označíte účet, na kterém jste nastaveni či myši - jeden klik).
- Další užitečnou vlastností je tlačítko Poslední účet. Tím se můžete vrátit k poslednímu účtu, na kterém jste pracovali.

• Volby pro zatrnutí mohou, ale nemusí být zatrženy:

- Očekávané odjezdy - dnešní odjezdy, ještě neodhlášení
- V domě a odhlášení - bydlící hosté a ti, co dnes byli odhlášení
- Pouze odhlášení - dnes odhlášení
- Pre arrivals - očekávané příjezdy
- Exclude „P“ rooms - vyjma pseudo pokojů

Pokud jste vybrali více účtů najednou, budou odděleny záložkou v dolní části obrazovky. Saldo vpravo nahoře je saldo všech podúčtů. Nad každým podúčtem je jméno, na který podúčet bude vystaven a saldo tohoto podúčtu.

V dolní části jsou klávesy, které můžeme použít k různým, následně popsáním funkcím.

• Nyní k významu kláves uvedených v dolní řádce obrazovky.

- Natěžování - slouží k natižení nových položek, viz dále
- Rozdělit - rozdělí položku na dvě části. Např. minibar za 500.- Kč na minibar 350.- Kč a minibar 150.- Kč.
- Provize - slouží k zadání provize (slevy) na určitý cílený kód oddělení na účtu
- Přesuny - pro převedení položek z účtu na účet
- Rezervace - dostanete se přímo do rezervační obrazovky (např. kvůli prodloužení pobytu)
- Volby - další možnosti, viz dále
- Info účet - slouží výhradně k informativnímu vytištění aktuálního účtu. Nic se neplatí a na vytištěném účtu se zobrazí „Jen pro informaci“ (v příslušné řeči)
- Placení - placení účtu, případně současně i odhlášení, viz dále
- Zavřít - ukončení práce s účtem

5.1. NATĚŽOVÁNÍ SLUŽEB

Do políčka Odd. (oddělení tržby) můžete rovnou napsat číslo tržbového oddělení (např. 100, 110, 200, ...) pokud si jej pamatujete nebo stisknete šipku dolů, zobrazí se postupně jednotlivé kódy nebo stisknete počáteční písmeno (písmena) názvu a Tab pokud jste nezaplňili políčko nebo Alt šipka nahoru pro nápovědu nebo myši rozvinu nápovědu kliknutím na šipku dolů. Modré políčko ukazuje aktuální pozici kursoru. Cena je buď nadefinovaná pro dané oddělení nebo ji vyplníte a stisknete buď

- Enter - tím se přeskočí ostatní údaje a kursor se přesune na další řádku a můžete pokračovat v natěžování nebo
- Tab - tak dlouho až potvrdíte poslední políčko v řádku a dostanete se na další natižení - tím budete mít možnost vyplnit množství (Quantity), poznámku, směřovat do jiného okna.
- místo Enter můžete dokončit operaci klávesou Natižit (vpravo na obrazovce)

Důležité upozornění: pokud nedokončíte řádku a stisknete ESC nic se neprovede!

- **department kódy**

- Důkladně se seznamte se všemi department kódy a dbejte při natěžování položek jejich správného užití

- **sazby DPH**

- Důkladně se seznamte se sazbami dph u jednotlivých služeb a dbejte při natěžování položek jejich správného užití, před vystavením účtu proveďte kontrolu natížení služeb též z hlediska DPH

5.2. OPRAVA / STORNOVÁNÍ POLOŽKY

- Pokud byla tržba natížena ten den, je možno ji stornovat tím, že se na nastavím na příslušnou řádku a stisknu klávesu Delete. Následuje otázka: Jste si jistí?
- Vyberete ANO a potvrdíte Enter (nebo stačí stisknou počáteční písmeno A jako ANO).
- Důvod pro smazání. Musíte vyplnit důvod storna (a potvrdit Enter), jinak vás program nepustí dál.
- Položka z účtu zmizí a objeví se mezi storny v uzávěrce a ve všech náhledech.
- Pokud byla tržba natížena minulý den nelze použít klávesu Delete (program napíše Nelze smazat!).
- Musíte natížit položku stejného druhu, stejné ceny, záporného znamínka. Tedy volba Natížení. V dodatečném textu musíte uvést důvod opravy.

Pozn.: můžete položky stejného druhu + - převést do jiného okna, aby zbytečně nekazily vzhled účtu.

Storno platby lze provést pouze se souhlasem FOM. Storno vystaveného dokladu provede vždy pouze FOM.

5.3. PRÁCE S OKNY

Účet může být rozdělen na dvě části - okna. Může být rozdělen až na čtyři i více- k tomu lze použít klávesu list s přelozženým okrajem v pravé horní části pod čísly jednotlivých oken. Aktuální pozici kursoru označuje bleděmodrý pruh v záhlaví podúčtu. Mezi podúčty se pohybujete Tab nebo myší.

Saldo vpravo nahoře je saldo všech podúčtů. Nad každým podúčtem je jméno, na který podúčet bude vystaven a saldo tohoto podúčtu. V dolní části jsou klávesy, které můžeme použít k různým, následně popsáním funkcím.

- **V čem spočívá význam rozdělení na více oken**

- Host může mít až čtyři i více účtů (např. na prvním jen ubytování, na druhém telefony, na třetím vše ostatní)
- Převádět položky z jednoho účtu na druhý (z okna do okna) lze předpřipravit, aby se provádělo automaticky, ale stejně tak lze kdykoli narychlo položky převést manuálně a je to přehledné
- Jiné, než první okno se použije pro nastavení směřování tržeb (do jiného okna v rámci účtu nebo na jiný účet jiného hosta)
- Jiné než první okno lze použít i jako pracovní v tom smyslu, že tam převedu všechny opravy na účtu (tržby a platby tak, aby se vytisknul pro hosta „čistý účet“ bez storen a oprav

Cvičení:

Proveďte natížení minimálně 2 položek na každého z ubytovaných hostů na pokoji z Vašeho cvičení, se pokuste přetáhnout všechny položky do 1. okna 1. osoby, proveďte opravu poslední položky v poli počet a cena.

5.4. PLATBA / ODHLÁŠENÍ HOSTA

- **Aby program skutečně odhlásil hosta, musí být splněny dvě podmínky**

- datum odjezdu musí být shodné s recepčním datem
- všechny účty pro hosta (všechna okna musí být zaplacená)

- **Pokud stisknete placení u hosta, který dnes neodjíždí, program se zachová následovně**

- Šipkou vyberete požadovanou volbu a stisknete Enter. Vybrat lze pochopitelně i myší.



- **Meziúčet** - host má možnost zaplatit útratu až dosud s tím, že se vytiskne účet, ale host bude bydlet dál.
- **Předčasný odjezd** - aniž byste byli nuceni v rezervační obrazovce (nebo v grafických štaflích) zkrátit dobu pobytu, zvolíte tuto volbu, program zkrátí pobyt za vás. Vytiskne se účet, uvolní pokoj.
- **Platba předem** - hosta zaplatí stále poplatky za ubytování (snídaně apod.) dopředu. Vytiskne se účet, nicméně stále bude existovat a při odjezdu je možné, že na něm budou další tržby (např. za telefon), ubytování (a ostatní stále tržby) se uzávěrkou už nenatíží. Pokud host odjíždí za více jak jednu noc, program vám dá vybrat, jestli natížit poplatky jen za dnešní noc nebo za celý pobyt.

- Pokud stisknete Placení u hosta, který dnes odjíždí, program vám rovnou nabídne druhy plateb (a nastaví se na tu, kterou má host uvedenou v rezervační kartě)
Modrý rámeček označuje aktuální pozici kursoru. Druh platby potvrdíte klávesou Tab nebo vyberete jiný šipkou či rozvinete nápovědu myši. Do kolonky částka vám naskočí částka k zaplacení z aktuálního okna (z okna ve kterém byl kursor). Částku potvrdíte klávesou Enter (nebo myši kliknete na Natižit) - tím se přeskočí doplňující text a začne se tisknout účet nebo klávesou Tab (kursor odskočí na políčko Dodatečné info, který můžete vyplnit, pak znovu stisknout Enter (nebo myši kliknete na Natižit) a vytiskne. Další možností je, že má host více nedoplatek v různých oknech. Program vás sám upozorní vždy po vypořádání jednoho okna na další účet.
- Při placení kreditní kartou si program vyžaduje zadání čísla kreditní karty a kontroluje správnost číselné kombinace, nicméně pokud nezadáte číslo, program se vás zeptá a vy máte možnost odpovědět NE (že nechcete vyplnit číslo KK. Dále se vyplňuje časové vypršení karty.
- Jestliže jste splnili podmínky pro odhlášení, po vytištění účtu se v dolní zelené řádce objeví ODHLÁŠEN.
- **náhled na účet**
 - Slouží výhradně k informativnímu vytištění aktuálního účtu. Nic se neplatí a na vytištěném účtu se zobrazí „Jen pro informaci“ (v příslušné řeči) před provedením platby vždy předložíte hostu ke kontrole INFO účet
- **kombinovaná platba**
 - Pokud host platí více druhů plateb najednou, změníte částku, která se vám připraví v kolonce Částka, stisknete Enter), tím se vrátíte s modrým kurorem na platby, vyberete další platbu šipkou nebo myši rozvinete nápovědu, program doplní do Částky zbývající nedoplatek a ten jen potvrdíte Enter (nebo myši kliknete na Natižit).
- **styl účtu**
 - Jakým formálním způsobem se účet vytiskne, rozhodnete zde. Automaticky je většinou předpřipravena volba Podle oddělení souhrnně za pobyt.
 - Máte možnost vytisknout až 13-ti způsoby. Volby jsou zřejmé z popisů.
- **PX účet**
 - V případě, že klient odjíždějící z hotelu nehradí pobyt v recepci (bude vystavena faktura na poskytnuté služby), provede recepční odhlášení hosta z pokoje bez uzavření účtu. Tímto dojde k přesunu natížených položek na PX účet. Systém provede tento převod automaticky při uzávěrce se všemi neuzavřenými účty v den plánovaného odjezdu. Tento účet lze až do jeho konečného uzavření vyhledat v seznamu založených účtů.
- **PM účty**
 - PM účty jsou technické účty používané pro natěžování a úhradu položek skupin, nebydlících hostů apod. Pravidla pro práci s těmito účty jsou stejná jako účty bydlících hostů.

- Zapamatujte si tyto PM účty:
 - 9500 Lost postings - položky, které po odhlášení hosta už není možno natížit na účet pokoje
 - 9900 Gastro easy - denní uzávěrky jednotlivých středisek FBD
 - 9910 Wellness - společný účet pro automatické natížení položek za vstup do wellness pro klienty LX CT
 - 9911 Recepcce - pro úhradu služeb nebo zboží pro hosty, kteří nejsou ubytováni v hotelu

Cvičení:

Připravte info účet pro klienta z Vašeho cvičení, prohlédněte si možnosti styl účtu, vytiskněte Detailní - standard (1) a poté Podle oddělení souhrnně za pobyt.

6. OPRAVA PLATBY / STORNO DOKLADU

U platby nelze nikdy použít klávesu Delete. Vždy musíte proti platbě zadat platbu stejného druhu opačného znamínka. Je důležité vědět, že kladné tržby se projeví na účtu se znamínkem +, a proti tomu platby se znamínkem - !!! Využijeme z menu volby 3 pouze platit (tím se nebude tisknout účet).

• KONKRÉTNÍ PŘÍKLAD

Host uvedl, že bude platit hotově. Účet je na 5000,- Kč. Vytiskneme již účet, avšak host zjistí, že u sebe nemá požadovanou výši hotovosti. Zaplatí jen 2000,- v hotovosti, zbytek kartou VISA.

- První možnost:

Stornujeme částku 3000,- Kč z hotovosti a zaplatíme tuto částku kartou VISA.

- zvolíme volbu tlačítka Volby a Pouze placení
- potvrdíme platbu Hotovost
- do políčka částka zadáme -3000 a potvrdíme klávesou Enter
- vrátíme se zpět a zvolíme Odhl./placení a šipkou si vybereme platbu jinou (v tomto případě VISA) a potvrdíme Enter
- do políčka částka se automaticky doplní částka 3000, kterou jen potvrdíme a dokončíme řádek (číslo kreditní karty a datum vypršení)

- Druhá možnost:

Stornujeme částku 5000,- Kč z hotovosti a zaplatíme 2000,- v hotovosti a zbytek kartou VISA.

- z zvolíme volbu tlačítka Volby a Pouze placení
- potvrdíme platbu Hotovost
- do políčka částka zadáme -5000 a potvrdíme klávesou Enter
- vrátíme se zpět a zvolíme Odhl./placení a šipkou si vybereme platbu Hotovost
- do políčka částka vyplníme 2000 a potvrdíme klávesou Enter
- šipkou si vybereme platbu jinou (v tomto případě VISA) a potvrdíme Enter
- do políčka částka se automaticky doplní částka 3000, kterou jen potvrdíme a dokončíme řádek (číslo kreditní karty a datum vypršení)

Storno platby lze provést pouze se souhlasem FOM. Storno vystaveného dokladu provede vždy pouze FOM.

Cvičení:

Proveďte platbu za klienty za Vašeho cvičení, částku rozdělte, polovinu uhradit KK, zbytek EUR.

6.1. HISTORIE ÚČTŮ

• Menu Peníze - Počítadlo - Historie účtů

V databázi lze vyhledávat dle kritérií: datum úhrady, jméno, číslo dokladu. Podle jména hosta lze vyhledat všechny jím placené účty, pozor pole pro datum úhrady nesmí být vyplněno. Vyhledaný doklad lze vytisknout.

6.2. KURZY

• Menu Peníze - Počítadlo - Kurzy

- Po provedení noční uzávěrky je třeba provést aktualizaci kurzovního lístku pro natěžování ubytování (kurz PDI) a plateb v cizí měně. Kurzorem označíme řádek s příslušnou měnou, zvolíme tlačítkem Nová režim editace a provedeme opravu kurzu, změny vždy uložit.

Cvičení:

Proveďte změnu kurzů dle aktuálního kurzovního lístku ČNB, vyhledejte kurz PDI EUR ze dne 1.6.06.

7. UZAVŘENÍ POKLADNY A SESTAVY

7.1. UZAVŘENÍ POKLADNY RECEPCE

• **Volbou Peníze - Kalkulačka s penězi**

- Před uzávěrkou je nutno uzavřít všechny otevřené pokladny. Tím, že se uzavře pokladna, program „vybere všechny peníze“ a „dá“ do pokladny počáteční zásobu, která je konfigurovatelná při nastavení programu. Zadáte nejprve číslo pokladny (pokud nemáte napevno pokladnu přidělenou) a heslo.



Pokud si nejste některou částkou jisti, můžete si zobrazit Detaily, případně se vrátit a přes Pokladní sestavy nebo Sestavy obecně zkontrolovat transakci po transakci. Nikdy neuzavírejte pokladnu, dokud vám peníze nesouhlasí.

Potvrdím tlačítkem OK. Objeví se např.:



- Přečtete si nápovědu v dolní části obrazovky. Potvrdíte OK pokud si přejete uzavřít pokladnu , jinak ESC nebo Přerušit. Částku nepřepisujte!
- Netisknete nyní tlačítkem Print, pokud chcete uzavřít pokladnu. Program vás k tomu vybědne až následně po uzavření. Toto tlačítko použijete jen v případě, že si chcete zkontrolovat stav peněz, ale uzavřít pokladnu nechcete. Pak se vrátíte tlačítkem Přerušit!
- Zvolíte OK, pokud vše souhlasí.
- Následuje poslední obrazovka uzavírání pokladny s dotazem, zda vše opravdu souhlasí. Potvrzením ANO uzavřete pokladnu a na dotaz Tisk sestav odpovíte Ano (přednastaveno).
- Můžou nastat nestandardní situace, např. v hotovosti se vám objeví záporná částka. Pokladna nejde uzavřít. Může se to stát vaším omylem při práci, nebo ten den jste např. jen někomu vrátili peníze (storno), museli jste však zřejmě dotovat pokladnu vlastními penězi. Řešení závisí na tom, jestli šlo o chybu. Můžete např. převést peníze z hotelové pokladny do recepční (viz dále) nebo při zobrazení částky, kterou máte mít v pokladně. Je možné ji opravit (pouze nouzově a až po poradě s vedoucí recepce, případně po poradě s podporou zákazníků) na skutečnou (projeví se v sestavě - Pod-Přes).

Cvičení:

Provedte kontrolu tržeb v pokladně, zobrazte si detaily jednotlivých plateb.

7.2. ODVOD TRŽEB RECEPCE

Podle sestavy uzávěrky pokladny připravit tržby v hotovosti a valutách pro FOM.

7.3. SESTAVA POHYBY DNE

- volba: Kytky - čtyři listy



Po provedení noční uzávěrky vytiskneme sestavu pro další den: zaškrtneme A Ubytování a zvolíme sestavu Pohyby dne, vytiskne se seznam pokojů Příjezdy, Odjezdy, Bydlící do sestavy doplníme u příjezdových pokojů objednané služby a typ platby, u odjezdových pokojů typ platb.

7.4. SESTAVA PRO F&B

- **volba: Kytky - čtyři listy**

- Po provedení noční uzávěrky vytiskneme sestavu pro další den: zaškrtneme A Ubytování a zvolíme sestavu Ubytování hosté S/O/V a Restaurace S/O/V dnes.
- Provedeme kontrolu správnosti, případné chyby opravíme

7.5. NAROZENINY DNES

- **volba: Kytky - čtyři listy**

- Po provedení noční uzávěrky vytiskneme sestavu pro další den: zaškrtneme A Ubytování a zvolíme sestavu Narozeniny dnes, provedeme tisk pokud je v seznamu hostů bydlících v hotelu

7.6. SESTAVA NATÍŽENÍ

- **volba: Kytky - čtyři listy**

- Zaškrtneme D Finanční a zvolíme sestavu Souhrnná sestava natížení vyhledání natížení položek je možné podle kritérií: období od do, kódu tržeb, pokoje

Cvičení: Proveďte tisk uvedených sestav za dnešní den.

8. SMĚNÁRNA

8.1. KURZOVNÍ LÍSTEK

Po provedení noční uzávěrky je třeba provést aktualizaci kurzovního lístku. Do programu se přihlásíme zadáním hesla. Zvolíme řádek Kurzovní lístek, řádek s příslušnou měnou, provedeme opravu kurzu, změny vždy uložit.

8.2. SMĚNA VALUT

Směna valut je možná pouze pro klienty ubytované v hotelu.

- **valutový odpočet**

- Zvolíme řádek Provedení odpočtu, program nás vyzve k vyplnění čísla pokoje (po zadání automaticky doplní jméno a číslo dokladu klienta), zadáme měnu (EUR, USD, CHF, GBP) a částku v zahraniční měně. Potvrdíme, že zadání je v pořádku a program nás vyzve k založení papíru do tiskárny, potvrdíme OK. Originál valutového odpočtu předáváme klientovi, kopii uložíme pro odvod valut.
- Recepční je povinná před vyplacením částky provést kontrolu odpočtu a jeho náležitostí: pořadové číslo, datum vystavení, označení měny, její množství a kurz, cenu služby - poplatek

- **storno valutového odpočtu**

- Zvolíme řádek Storno odpočtu, zvolíme požadovaný odpočet a potvrdíme provedení storna. Originál dokladu uložíme společně s chybně vystaveným dokladem k odvodu valut. Storno provedeme po souhlasu FOM.

8.3. DOTACE DO POKLADNY SMĚNÁRNY

Zvolíme řádek Pokladní kniha, doplníme částku do řádku Dotace a vytiskneme doklad, který založíme do knihy Směnárna.

8.4. UZAVŘENÍ POKLADNY SMĚNÁRNY

Do programu se přihlásíme heslem, zvolíme odvod, provedeme kontrolu, zvolíme uzavřít, tisk. Sestavu uložíme do knihy Směnárna.

8.5. ODVOD TRŽEB SMĚNÁRNY

Dle sestavy připravíme valuty k odvodu tržeb pro FOM.

Cvičení: Uvedené operace za dohledu FOM během praktického tréninku přímo na pracovišti.

9. UZÁVĚRKA HOTELOVÉHO PROGRAMU FIDELIO

9.1. CHECK LIST NOČNÍ SMĚNA

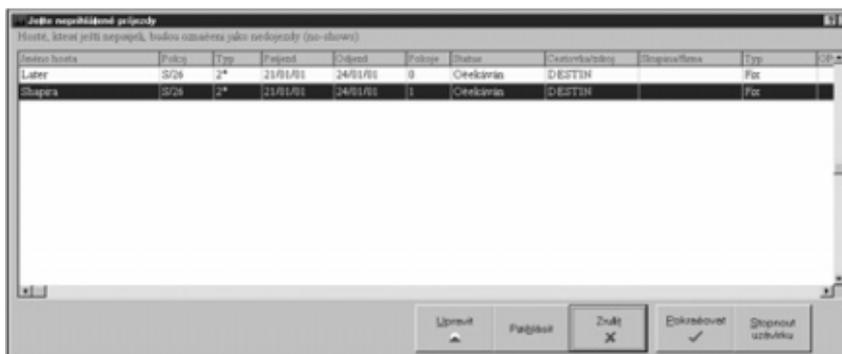
Důkladně se seznamte s Check list noční směny, při své noční službě dodržujte pokyny v check list.

9.2. PŘÍPRAVA A KONTROLA NA UZÁVĚRKU

- Zkontrolujeme si následující volby v Dnešních aktivitách: Odjezdy, Příjezdy, Storna, Pokladny
- Ukončíme běh program Fidelio na všech ostatních počítačích.
- Na počítači, kde pracujeme, uzavřeme všechny pokladny.
- Spustíme ikonu pro noční uzávěrku.
- Přihlásíte se jménem a heslem.
- Tlačítkem Start spustíte uzávěrku.
- Následují kontroly nepřihlášených odjezdů, ještě neodhlášených odjezdů, zrušených rezervací, nedoručených zpráv.



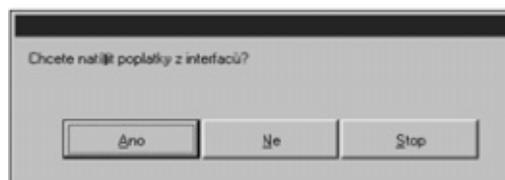
- **nepřihlášené příjezdy dne**
 - S každou zobrazenou rezervací máte přímo zde možnost provést změnu data příjezdu, storno, podle konkrétní situace.
 - Můžete se též rozhodnout, že uzávěrku přerušíte tlačítkem Stopnout uzávěrku.
 - Pokud chcete pokračovat v uzávěrce, použijete tlačítko Pokračovat.
- **neodhlášené odjezdy dne** - odhlásit nebo prodloužit pobyt, podle konkrétní situace
- **chybějící kódy zemí** - vždy doplnit
- **tisk záložních reportů**



- **Po kontrolách následuje dotaz:**
 - Chcete změnit nastavení reportu?
 - Zvolte přednastavené Ne. Jen při nestandardní situaci a po konzultaci s podporou zvolíte jinou volbu.
 - Chcete změnit nastavení výstupu reportu?
 - Zvolte přednastavené Ne. Jen při nestandardní situaci a po konzultaci s podporou zvolíte jinou volbu.

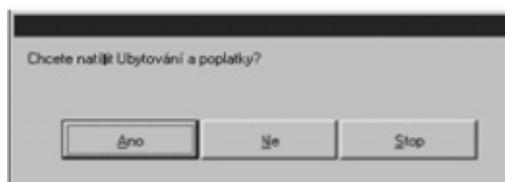
- **natížení služeb z interfaců**

- Zvolte přednastavené Ano. Jen při nestandardní situaci a po konzultaci s podporou zvolíte jinou volbu.



- **natížení ubytování a stálých služeb**

- Zvolte přednastavené Ano. Jen při nestandardní situaci a po konzultaci s podporou zvolíte jinou volbu.

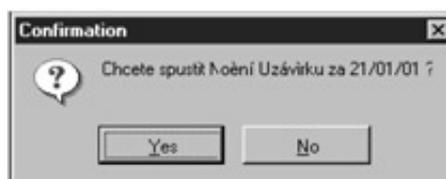


- **kontrola uživatelů přihlášených do systému**

- Po natížení následuje dotaz: *Přejete si zkontrolovat uživatele připojené do systému a poslat jim upozornění?*
 - Zvolte přednastavené Ano. Zobrazí se stanice, které v tuto chvíli pracují s programem. Jak je patrné, zobrazí se i stanice, která právě spouští noční uzávěrku, což není na závadu. Pokud se zde ale zobrazí i jiné stanice, musí se jejich činnost ukončit, aby bylo možno v uzávěrce pokračovat. Toto provedete tlačítkem Odeslat zprávu.
 - Pak pokračujete tlačítkem Zavřít.

9.3. SPUŠTĚNÍ NOČNÍ UZÁVĚRKY - OMEZENÝ PŘÍSTUP

- Pokračujete potvrzením, pokud jste si jisti datem, za který spustíte uzávěrku.
- Dále pak už uzávěrka pokračuje automaticky sama. Průběh je znázorněn na levé straně modrým pruhem a na druhé straně detailním výpisem jednotlivých akcí.
- Podle konfigurace může nastat ještě jednou kontrola příjezdů, odjezdů, storen.



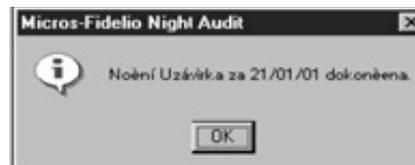
- **Průběh uzávěrky je dvoufázový.**

- V první fázi je sice možné na programu Recepce a Sestavy pracovat, ale s jistými omezeními (např. není možno platit účty), druhá fáze (program vám ji oznámí tím, že začne blikat nápis: „Fidelio je připraven pracovat na ostatních stanicích“) vám umožní na ostatních stanicích již veškeré operace.

9.4. TISK A KOMPLETACE SESTAV A REPORTŮ

- **Během uzávěrky program automaticky tiskne sestavy za předchozí den:**

- Kniha cizinecké policie, Trial Balance, MGR sestava, Uzavření pokladny, Žurnál hotovosti, Valuty, KK, FA
- Po ukončení uzávěrky se zobrazí
- Potvrdíte OK. Uzavřete obrazovku tlačítkem Zavřít.
- Po uzávěrce se změní datum recepčního programu.



Pozn: Pokud bude uzávěrka přerušena výpadkem proudu nebo jinou příčinou, nemusíte se obávat, program si pamatuje poslední krok uzávěrky a naváže na tento krok. Jiná otázka je, pokud nebude výpadkem narušena integrita dat a nebude nutno spustit důkladnou údržbu dat před dalším spuštěním uzávěrky. K srovnání integrity dat slouží ikona reorganizace.

9.5. PŘIHLÁŠENÍ PM ÚČTŮ

Po uzávěrce přihlásit PM9900 a PM9800 na 1 den, na konci měsíce PM9500 a PM9910 na další měsíc)

Cvičení:

Uvedené operace za dohledu zkušeného pracovníka recepce přímo na pracovišti.

MANUÁLY, ORGANIZACE PRÁCE - RECEPČNÍ

Vypracovala: Šárka Matějková, pro společnost: EDEN GROUP, a.s.

1. MANUÁL PRO RECEPČNÍ

1.1. OSOBNOSTNÍ A CHARAKTEROVÉ POŽADAVKY NA PERSONÁL

- **požadavky zdravotní**
 - dobrý zdravotní stav
- **požadavky profesní**
 - ukončené středoškolské vzdělání
 - znalosti AJ,NJ,RJ
 - znalost práce na PC
- **požadavky osobnostní a charakterové**
 - milé a příjemné vystupování
 - dobrá komunikace
 - schopnost reagovat na vzniklou situaci
 - samostatnost
 - zodpovědnost
 - spolehlivost
 - loajalita k firmě

1.2. STANDARDY PRACOVNÍHO OBLEČENÍ, ÚPRAVA VZHLEDU

- **Předepsané oblečení pro ženy**
 - kostým (např. u EDEN GROUP, a.s. světle šedý s proužkem, bílá košile, kravata bordó s šedými proužky)
 - obuv: lodičky, punčochy, v letních měsících tolerováno bez punčoch, v žádné případě nejsou povoleny jakékoli ponožky
 - nedílnou součástí pracovního oblečení je jmenovka umístěná tak, aby byla dobře čitelná (v případě kmenového zaměstnance EDEN GROUP, a.s. povolen firemní odznáček)
- **Předepsané oblečení pro muže**
 - kostým (např. u EDEN GROUP, a.s. světle šedý s proužkem, bílá košile, kravata bordó s šedými proužky)
 - obuv: černé polobotky a černé ponožky
 - nedílnou součástí pracovního oblečení je jmenovka umístěná tak, aby byla dobře čitelná (v případě kmenového zaměstnance EDEN GROUP, a.s. povolen firemní odznáček)
- **Úprava vlasů**
 - v případě krátkých vlasů vždy upravené
 - v případě dlouhých vlasů vždy upravené nebo sepnuté
- **Šperky u žen**
 - maximálně dva prsteny
 - decentní náušnice
 - jeden řetízek na krku
- **Šperky u mužů**
 - maximálně snubní prsten

Jak u žen tak u mužů je zákaz nošení značkových hodinek nebo jejich imitací! Zaměstnanci jsou povinni se v prostorách hotelu přístupných klientům pohybovat pouze v předepsaném firemním oděvu. Vstup do zaměstnání je povolen pouze vchodem pro zaměstnance.

1.3. ZÁKLADNÍ POVINNOSTI RECEPČNÍ VE STYKU S KLIENTEM

Vzhledem k tomu, že recepce je prvním místem, které host navštíví, je velmi nutné si uvědomit důležitost dojmových faktorů, které se současně stávají povinnostmi nebo zákazy při práci recepce. Dva nejdůležitější faktory jsou pozitivní a negativní.

• Příklady pozitivních dojmových faktorů (povinnosti)

- naplnění očekávání přání hosta
- vlídný denní pozdrav
- stálé oslovování hosta jeho jménem
- projev osobního uznání hostovi
- věnování plné pozornost hostovi
- usměvavý výraz a příjemný tón hlasu
- zdvořilé chování
- bezodkladné řešení problémů hosta
- ochota být hostovi nápomocen při řešení případného problému
- zvednutí telefonu nejpozději do 3. zazvonění
- po zvednutí telefonu následuje pozdrav, název hotelu, jméno a příjmení recepční
- čistá a dobře vyžehlená uniforma
- dobře vyleštěné a udržované boty

• Příklady negativních dojmových faktorů (zákazy)

- pohybování se za recepčním pultem v civilním oblečení nebo neupraven
- sezení v přítomnosti hosta (sedět je možné pouze v případě vystavování účtů)
- hádky zaměstnanců a hlasité rozhovory mezi sebou, které host může slyšet
- vyprávění zážitků z minulého dne v přítomnosti hosta
- vyřizování si osobních telefonátů v přítomnosti hosta
- hněvivá slova, výrazy a hlasitý tón hlasu
- nechání hosta čekat (ať již úmyslně nebo nechtěně)
- nedostatek hovorové zdvořilosti - „prosím“, „děkuji“
- pobíhání, pískání, pokřikování
- loudání se nebo opírání se o recepční pult
- kouření, konzumace jídla či nápojů nebo žvýkání před zraky hosta
- postávání nebo chození s rukama v kapsách
- chybějící knoflík u uniformy, obleku, košile/halenky
- poskvrněná nebo špinavá uniforma
- nedobře padnoucí uniforma
- vlasy které potřebují ostříhání, učesání nebo umytí
- špinavé ruce - nehty
- nevyčištěné popelníky
- otevřené dveře do prostor určených pro zaměstnance
- ubytování hosta v pokoji, který měl být vyřazen z provozu
- ubytování hosta v neuklizeném nebo obsazeném pokoji

Recepční se stará o zachování dobrého dojmu v průběhu celého pobytu hosta. Je samozřejmé, že zdraví hosta jménem a zdvořile, kdykoliv tento přijde k recepci. Host nesmí dospět k dojmu, že Vás obtěžuje. Ujistěte se, že host je s hotelovým pokojem a službami spokojen: jsou hosté, kteří nic neřeknou, ale nikdy více nepřijedou.

2. PROVOZNÍ ČINNOST RECEPCE - „ FRONT OFFICE “

2.1. PŘEDÁNÍ SLUŽBY

• Při předání služby je nutné zkontrolovat

- pokladní hotovost
- obsah trezoru
- požadavky klientů
- došlé faxy
- vzkazy a další informace týkající se recepce

Jestliže je vše překontrolováno a předáno, přebírající recepční vše stvrdí podpisem na příslušný formulář a přihlásí se svým heslem, které jí bylo přiděleno, do hotelového programu. Tímto okamžikem nese veškerou odpovědnost za správný chod recepcce. V nepřítomnosti managerů na hotelu je recepční nejvyšším činitelem.

2.2. AKTUALIZACE KURSOVNÍHO LÍSTKU A KURSU PDI

(kurs sloužící pro platby hotelových účtů v zahraniční měně)

Aktuální kursy ČNB dle kurzovního listku se mění každý všední den po provedení noční uzávěrky. Aktuální kurzovní listek recepční vyhledá na adrese www.cnb.cz. V sobotu a neděli se kursy nemění, takže zůstává páteční kurz. Je také nutná aktualizace kursu PDI. Kurs PDI slouží k založení aktuálních kursů pro možnost platby hotelového účtu v EUR. Denně se provádí aktualizace kurzu v programu směnárna.

Kursovni listek se musí také opravit na informační tabuli, která je umístěna na recepčním pultu.

2.3. ZÁLOHA NA POBYT KLIENTA A PŘÍPADNOU ÚHRADU ŠKODY ZPŮSOBENOU KLIENTEM

• Předautorizace transakce

- slouží k předběžnému ověření platební karty a předpokládané útraty zákazníka. Po příjezdu hosta si pracovníce recepcce vyžádá platební kartu hosta a provede předautorizaci. Předautorizace ověřuje, zda je předložená karta platná a zda je finančně kryta předpokládaná částka útraty klienta. Předautorizace zaručuje, že společnosti bude ověřovaná částka uhrazena a to i v případě, že v průběhu dalšího pobytu klienta jeho karta ztratí platnost nebo se klient stane insolventní.
- Tuto operaci je možné uskutečnit ještě před příjezdem hosta v případě garantovaných plateb, kde je k dispozici číslo kreditní karty a ostatní důležité údaje.
- Klient, který při příjezdu garanci platby platební kartou nebo dostatečnou hotovostí nepředloží, nesmí být ubytován v hotelu. V tomto případě recepční ihned informuje svého nadřízeného.

• Záloha na neočekávané výdaje

- v případě příjezdu skupiny může být na základě povolení nadřízeným u hosta, který nedisponuje kreditní kartou, pracovníkem recepcce vyžádána předem záloha na neočekávané výdaje v určené výši (V EDEN GROUP, a.s. se jedná o 100,- EUR). Tomuto klientu bude blokována možnost natižení služeb mimo aranžmá skupiny na hotelový účet. Pokud nevznikne žádná škoda či problém s účtem klienta, bude mu záloha vrácena. Zápis o převzetí vratné zálohy provede recepční do Knihy vratných záloh, klientu předá potvrzení o převzetí. Zálohu uloží v trezoru recepcce.

• Uložení dokladů klienta do jeho odjezdu na recepci

- v případě, že host nemá k dispozici dostatečnou hotovost, domluví se s ním pracovník recepcce na uložení pasu, příp. jiného dokladu totožnosti na recepci hotelu do odjezdu hosta. V případě škody bude pas vydán až po uhrazení škody.

2.4. „CHECK - IN“

Recepční musí mít přehled o denních příjezdech a objednaných službách jednotlivých klientů včetně požadavků na vybavení pokoje (přistýlka, dětská postýlka atd.), ujištění o uklizenosti a následné kontrole připravenosti pokoje.

Ubytování hosta zahrnuje příchod hosta na recepci a registraci.

2.4.1. PŘÍCHOD HOSTA NA RECEPCI

• Host svým příjezdem zakládá s hotelem obchodní spojení, proto je velmi důležité při příjezdu postupovat následovně:

- hosta velice příjemně a s úsměvem pozdravíme v češtině, dále v rozhovoru pokračujeme řečí zvolenou klientem
- hostu, který se představí v recepci a prokáže se voucherem od CK a dokladem totožnosti odpovíme: „Ano pane/paní (jméno), my Vás očekáváme“ nebo „Ano pane/paní..., rezervovali jsme Vám krásný jednolůžkový/dvoulůžkový pokoj (nejlépe „Váš oblíbený“), čímž si ověřujeme typ pokoje, který měl rezervovaný.
- pokud se jedná o hosta - pasanta, který požaduje ubytování, ověříme zda máme volný požadovaný pokoj a následné kroky jsou stejné
- ověříme dobu pobytu, způsob stravování, léčby a u pasantů ještě ceny - kontrola je prevencí před možným případem následného nedorozumění

- následně si vyžádáme od hosta KK a provedeme předautorizaci na částku předpokládané útraty klienta v hotelu.
- předáme hostu k vyplnění registrační listek (nutno zdůraznit důvod vyplnění) - jméno musí být čitelné, adresa kompletní, aby nedošlo k následným chybám. Bez podpisu klienta se souhlasem pro elektronické zpracování osobních dat nemůže klient ubytovat. Souhlas klienta s dalším marketingovým zpracováním je dobrovolné, v případě nesouhlasu klient tento údaj vyškrtne.
- Klientu s objednávkou parkoviště nabídne možnost zaparkování vozu v garáži hotelu nebo na parkovišti před hotelem, v tom případě vyplní Parking Card, klientu předá číslovaný kupon od Parking Card a požádá o předání klíče od vozu v případě, že klient souhlasí, aby vůz zaparkoval portýr sám. Poté předáváme klientovi hotelovou kartu pokoje a přesně informujeme klienta kudy půjde do svého pokoje (příklad: p. 659 - výtahem vpravo od recepcce do 4.NP dále chodbou doleva k výtahu v nové budově a výtahem do 6.NP, Váš pokoj je od výtahu vpravo), v případě objednaných služeb stravování poskytne základní informace o systému stravování a restauracích, v případě objednávky léčení poskytne informaci o době a místě konání vstupní lékařské prohlídky. Poté se s hostem rozloučí a popřeje příjemný pobyt. Zavazadla klienta přiveze portýr následně do pokoje.
- Po celou dobu kontaktu klienta s recepcí je recepční příjemná a milá.
- Po odchodu klienta recepční sdělí portýrovi číslo pokoje ubytovaného klienta, ten odváží zavazadla výtahem pro personál.
- V případě parkování vozu klienta v garáži předá portýrovi klíče od vozu a po jeho návratu převezme zpět do úschovy. Klíče od vozu vydá klientovi, který se prokáže kuponem s ověřením totožnosti hosta.

2.4.2. REGISTRACE HOSTA

Po odchodu hosta na pokoj provedeme v počítači „check - in“ (ubytování hosta) a doklady hosta, tj. registrační karty a potvrzení o provedené předautorizaci popřípadě také voucher, založíme do složky pokoje v kartotéce ubytovaných hostů. V případě parkování vozu klienta na chráněném místě hotelu, doplní zápis v Knize Parking o číslo místa stání a klíče od vozu předané portýrem po zaparkování vozu uschová do příslušné přihrádky v kartotéce pro pozdější vydej klíče klientu oproti číslovanému kuponu Parking Card s ověřením totožnosti předkladatele dle osobních údajů hosta.

2.5. „CHECK - OUT“

U hostů, kteří odjíždějí je nutné zkontrolovat všechny položky účtu hosta. Pravidelná kontrola se provádí denně během noční služby.

• Je nutné zkontrolovat:

- zda je pobyt hrazen hostem nebo fakturou
- v případě placení fakturou je třeba zkontrolovat, co je vlastně hrazeno fakturou a co klient platí sám
- zda souhlasí počet nocí, po které byl klient ubytován
- zda má správně natiženu lázeňskou taxu a cenu pokoje
- zda má natižené všechny služby, které odebral
- zda má natižené všechny telefonní hovory, které uskutečnil
- zda je host vlastníkem některé zákaznické karty a zda má správně odečtenou slevu

V případě jakýchkoli nejasností recepční neprodleně konzultuje s FOM. Jestliže je host už v recepci a přeje si vystavit účet, pokojská dodala poslední informace ohledně minibarů a host předal kartu od pokoje, může recepční uskutečnit „Check - out“

• CHECK - OUT

- je proces, kdy host uvolní pokoj, obdrží a vyrovná účet, odevzdá kartu a opouští hotel. V tomto okamžiku pracovníci recepcce aktualizují status (stav) pokoje a předávají informaci Housekeeping managerovi. Než hostovi vystaví recepční účet, je třeba zjistit, jak host účet uhradí. (Např. v EDEN GROUP, a.s. je možné platbu uskutečnit hotově v CZK, EUR, USD nebo kreditní kartou). Platba fakturou by měla být jasná již při příjezdu hosta a měla by být potvrzena obchodním oddělením. Dobrý dojem, který host získal při příjezdu do hotelu a byl udržován i v průběhu jeho pobytu nesmí být porušen v procesu hostova odjezdu. Proto je třeba mu věnovat velkou pozornost. Bylo by špatné pokazit dobrý dojem nepozorností nebo nevědomostí při vyrovnání účtů.

V průběhu odjezdu pracovníci recepcce zjišťují spokojenost hosta s pobytem a nenásilně ho povzbuzují k opakované návštěvě.

• Je také velmi praktické se na závěr pobytu hosta zeptat

- přeje-li si zaslat možnou nabídku pořádaných akcí v hotelu
- nabídnout možnost před-rezervace, projeví-li požadavek v období vysokého využití
- popřát mu příjemný návrat domů, popřípadě zbytek dovolené
- připomenout, má-li všechny doklady

- V případě, že byla recepční pověřena předáním zákaznické karty EDEN GROUP, předá ji s průvodním dopisem hostu v souladu se SM-FG-15 Směrnice o zákaznických kartách.
- Jestliže host poukáže na některé nedostatky nebo naopak na některé přednosti hotelu a FOM není přítomna na pracovišti, recepční si vše запиše a následně informuje FOM nebo OD.
- Popřeje hostovi šťastnou cestu a hezký den. Portýr odnese zavazadla hostovi do vozu.

• **Expres check - out**

Při požadavku klienta na expres check - out recepční kontaktuje telefonicky klienta a zjistí jeho požadavek na odvoz zavazadel a případně přistavení vozu před hotel. Upozorní pokojskou na expres check - out a požádá o kontrolu minibaru a škod. Dále provede kontrolu účtu hosta a platbu účtu kreditní kartou klienta.

2.6. SLUŽBY

V průběhu pobytu může host čerpat různé služby, které je možné natěžovat na jeho hotelový účet. Jedná se především o služby, které nebyly předem objednány.

• **Telefon**

- host má možnost z každého pokoje volat přímo, aniž by musel být spojován recepcí. Genu jeho hovoru sleduje telefonní ústředna, která automaticky částku uskutečněného hovoru přičítá hostu na jeho účet. Sazby za telefonování jsou na každém pokoji v hotelových deskách.

• **Minibar**

- v každém pokoji je minibar, který je každý den kontrolován a doplňován pokojskou. Jestliže pokojská uklidí pokoj a zjistí, že bylo z minibaru odebráno, natižít jednotlivé položky pomocí ovladače na TV. Tím dojde k automatickému natižení spotřeby na účet hosta.

• **Restaurace a bar**

- tato střediska mají s recepcí propojené počítače, což znamená, že v případě, že si host přeje svou útratu dát na účet, tuto operaci provádí přímo z restaurace. Recepční má však možnost v případě poruchy vše dát na účet ručně. Vždy ale musí od číšníka dostat hostem podepsaný účet pro případnou reklamaci při placení celého účtu.

• **Transfer**

- případně požadavky klientů směřuje na službu konající concierge, v případě její nepřítomnosti запиše veškeré požadavky klienta a předá je následující den concierge, nebo službu ihned objedná u smluvního přepravce a provede zápis do předávací knihy. Ceníky těchto služeb jsou na každé recepci.

• **Prodej recepcie**

- každá recepcie má vystavené zboží, které je možno prodávat. Jedná se o doplňkový prodej. Při natižení položky na účet hosta nebo při vystavení dokladu o platbě za prodej postupuje dle manuálu Fidelio.

• **Léčení**

- jestliže se host v průběhu pobytu rozhodne čerpat některou z nabízených léčebných procedur nebo celé léčení, recepční jej směřuje na recepci Medical Spa Gallery (EDEN GROUP, a.s.)

• **Nákup pro hosta**

- Jedná se o službu, která zajišťuje zprostředkovaný nákup. To znamená, že host má zájem například o koupi letenek nebo květin. Tyto požadavky klienta směřuje na concierge, který pro hosta vše zařídí. Po předání dokladů o nákupu natižít recepční položku na účet hosta a doklad přiložit k vyúčtování tržby.

• **Nadstandardní služby**

- mezi tyto služby patří např. propůjčení DVD, PC, klávesnice na pokoj nebo baby sitting. Na všechny tyto služby jsou ceníky jak na pokojích, tak v recepci.

• **Čistírna**

- na každém pokoji je sáček na prádlo. Přeje-li si host své věci vyprat, nechá věci v sáčku s vyplněným formulářem na pokoji, kde ho vyzvedne pokojská, která překontroluje obsah sáčku a předá při svozu prádla pracovníkovi prádelny nebo kontaktuje Housekeeper při expres servisu. Po vyprání a překontrolování počtu prádla podle vyplněného formuláře převezme pokojská vyprané prádlo při svozu od manipulanta laundry a předá na pokoj s kopií formuláře. Originál tiskopisu předá na recepci, kde recepční částku natižít klientovi. Formulář přiřadí k ostatním dokladům hosta a při placení účtu mu bude předložen. Ceníky jsou také na každém pokoji a na recepci.

- **Snídaně, polopenze, plná penze**

- pokud se host rozhodne pro některou z těchto forem stravování, recepční okamžitě informuje FBM nebo službu konajícího vedoucího směny restaurace (v případě EG restaurace Sorrento). Objedná-li si host jakoukoli stravu, je nutné mu připomenout, že jestliže na žádnou stravu nepůjde a neodhlásí si ji minimálně den dopředu, bude mu účtována a bude ji muset zaplatit. Následně hostovi recepční na účet požadovanou stravu natíží a změní aranžmá pokoje. Ceny jsou stanoveny v Geníku služeb.

- **Wellnessland (EDEN GROUP, a.s.)**

- vstup do Wellnesslandu se natěžuje automaticky na účet klienta.

- **Room service**

- host může požadovat jakoukoli stravu z jídelního lístku pro Room service a objednat si ji s donáškou na pokoj. Číšník, který službu zajišťuje si musí nechat od hosta podepsat vystavený účet za tuto službu. Kopii nechá hostovi a originál předá na recepci ke kontrole konečného vyúčtování pobytu hosta. Natížení provede číšník z pokladny restaurace.

- **Škody**

- pokud pokojská během úklidu pokoje zjistí, škodu na zařízení pokoje, ihned to ohlásí na recepci. V takovém případě recepční okamžitě volá OD a domluví se na dalším postupu. O škodě musí být učiněn záznam do Denního reportu.

- **Směnárna**

- je velmi důležitá kontrola pravosti valut, k tomuto využívá recepční kartotéku platidel a prosvětlovací lampu, toto je součástí vybavení recepce. Jestliže recepční pojme podezření, že jde o falsifikáty, postupuje dle Organizačního řádu, kde je přesně popsán celý postup. Jestliže je vše v pořádku provede samotnou směnu. Je přísný zákaz provádět směnu lidem, kteří nejsou ubytováni na hotelu.

2.7. PRÁCE S REZERVACEMI A FAXY

V průběhu dne informuje recepční SRD o případných ubytovaných pasantech, změnách v odjezdech hostů, popřípadě konzultuje nejasnosti. Rezervace vyřízené obchodním oddělením jsou zaznamenány přímo v hotelovém programu se všemi náležitostmi objednávky.

Prohlídku hotelu pro zástupce CK vždy předem konzultuje s obchodním oddělením, pro potenciální zájemce o ubytování zajistí ihned.

Potvrzení rezervace přímo recepcí hotelu je možné po konzultaci s obchodním oddělením. V případě rezervace přijaté bez konzultace s obchodním oddělením (během víkendu na následující týden, host je ubytován v hotelu apod.) zapíše recepční do rezervačních štaflí objednávku se všemi náležitostmi a zajistí následující pracovní den předání informace obchodnímu oddělení.

Ubytovat pasanta na dobu delší než dvě noci je možné jen po konzultaci s obchodním oddělením!

V případě doručení storna rezervace klientem přímo do recepce hotelu bude recepční vyžadovat písemnou formu zrušení objednávky a neprodleně informuje obchodní oddělení.

2.8. PLATBA V PRŮBĚHU POBYTU A ODVOD TRŽEB

Recepční může přijímat během dne různé platby. Host se například rozhodne v průběhu pobytu zaplatit některé služby ze svého účtu, nebo se některou odebranou službu rozhodne zaplatit hned. Recepční vystaví dva účty, jeden předá hostovi a k druhému přiloží doklady z restaurací nebo SPA (léčebný úsek) a připraví k odvodu tržeb.

Odvod tržeb všech účtů včetně směnárný se připravuje pro FOM (vedoucího recepce) a odvádí se denně.

2.9. EVIDENCE A PŘEDÁNÍ KORESPONDENCE NA JMÉNO KLIENTA

Korespondence na jméno klienta může být doručena: poštou; faxem nebo e-mailem a to na adresu firmy nebo konkrétního hotelu. O obdržení této zásilky recepční ihned klienta informuje prostřednictvím vzkazu přes TV a zajistí předání v nejbližším možném termínu klientovi:

- **Korespondence doručená přímo na hotel**

V případě, že je doručena klientovi korespondence přímo na adresu hotelu (poštou nebo faxem), recepční doručitou zásilku запиše do Knihy pošty, telefonicky zjistí, zda host je v pokoji a zda je možné zásilku doručit portýrem. V případě, že host není přítomen zašle mu krátkou zprávu o doručení zásilky přes tv a zásilku uloží do složky pokoje v kartotéce bydlících klientů a předává klientovi při prvním následném kontaktu. V žádném případě zalepenou korespondenci neotevírá. Pokud přijde klientovi e-mail, recepční tento e-mail vytiskne a dále postupuje stejně jako u poštovní zásilky či faxu.

• **Korespondence doručená na adresu firmy**

V případě, že je doručen dopis či fax klientovi na adresu firmy, Central Office Manager zásilku запиše do Knihy pošty a proti podpisu následně předá RDM nebo OD (popř. pracovníkovi SRD), který zásilku předá na příslušnou recepci. Recepční doručitou zásilku запиše do Knihy pošty (s podpisem předávající osoby), uloží do přihrádky ke klíči od klientova pokoje a předává klientovi při prvním následném kontaktu. Pokud přijde klientovi e-mail na některou z e-mailových adres firmy, příslušný pracovník tento e-mail vytiskne a předá Central Office Managerovi k zaevidování. Další postup je stejný jako u poštovní zásilky či faxu.

RDM nebo OD provádí na recepci kontrolu knihy došlé pošty 1x týdně. Při každé kontrole Knihu pošty podepíše.

• **V případě, že je zásilka doručena po odjezdu klienta**

- v případě došlého faxu je fax ihned odeslán zpět odesílateli s poznámkou o odjezdu klienta (nutnost záznamu do Knihy pošty)
- v případě došlého e-mailu je zpráva ihned odesílána zpět odesílateli s poznámkou o odjezdu klienta (nutnost záznamu do Knihy pošty)
- v případě poštovní zásilky tato není od doručovatele převzata s uvedením důvodu ukončení pobytu klienta.

2.10. FORMULÁŘE K VYPLNĚNÍ (EDEN GROUP, A.S.)

• **Formuláře které je ještě během služby nutné vyplnit**

- při příjezdu hosta - vyplnit doklad pro cizineckou policii a předat ho FOM k odeslání (přes COM)
- F-07-33 Obsazenost hotelu
- F-07-35 Tabulka poplatků
- F-07-36 Lázeňská taxa
- F-07-37 Ubytovací kapacita
- F-07-38 Statistika CK a národnosti
- jednou za měsíc - rozpis služeb recepce na další měsíc

• **Uzávěrky a Denní report**

- Recepční, která je na noční službě, musí provést uzávěrku hotelového programu, uzávěrku platebního terminálu a uzávěrku směnárny.
- Dále noční recepční vyplňuje předepsaný Denní report (F-05-21), kde vyplní příslušné kolonky, запиše veškeré události dne, včetně poruch a stížností. Takto vyplněný report odešle všem členům managementu. Report vytiskne a založí do složky denních reportů na recepci.
- Ostatní pracovní úkony a povinnosti recepční na noční službě jsou naprosto stejné jako u recepční na denní službě.

• **Mimořádné události**

- V případě vzniku mimořádné události - vážný zdravotní problém, úraz či smrt klienta - recepční se řídí manuálem MN-FG-01 Manuál pro případ vážného zdravotního problému, úrazu či smrti klienta.
- V případě vzniku mimořádné události - přepadení, spáchání trestného činu, obdržení podezřelé zásilky, obdržení výhružného telefonátu - recepční se řídí MN-FG-02 Krizový manuál pracovníka recepce.

3. CONCIERGE

3.1. PŘEDÁNÍ SLUŽBY

• **Při předání služby je nutné zkontrolovat:**

- požadavky klientů - nové, v jednání, zařízené
- došlé faxy a e-maily - potvrzení objednávek služeb
- vzkazy a další informace týkající se concierge

Jestliže je vše překontrolováno a předáno, přebírající concierge vše stvrdí podpisem do Knihy concierge nebo na příslušný formulář a přihlásí se svým heslem, které jí bylo přiděleno, do hotelového programu. Tímto okamžikem nese veškerou odpovědnost za správný chod pracoviště. Předávání směn musí probíhat pouze v předepsaném pracovním oblečení, v žádném případě se nesmí pohybovat concierge v prostorách recepce v civilním oblečení.

- **Aktualizace databáze concierge**

Concierge během své činnosti průběžně doplňuje databázi concierge o nové kontakty a údaje zjištěné při zajišťování služeb pro klienty. Pravidelně aktualizuje program Divadla, koncertních sálů (Thermal, Lázně III), příležitostních kulturních akcí města, muzeí, galerií, klubů, sezonní otevírací doby pamětihodností, otevírací doby dopravních a informačních kanceláří, otevírací doby sportovních klubů a zařízení.

3.2. ZAJIŠŤOVÁNÍ SLUŽEB PRO KLIENTY HOTELU

- **Při zajišťování požadavku klienta dbá concierge především těchto pravidel**

- nabízí vždy nejprve vlastní služby hotelu a restaurací
- poskytuje přesné informace
- o zajištění služby poskytne písemné potvrzení
- následně zjišťuje spokojenost hosta s objednanou službou

- **Transfery**

- konkrétní požadavek na transfer objedná u smluvního partnera, doklad o transferu předá recepční k natižení položky na účet hosta, provede zápis do Knihy Concierge

- **Exkurze**

- concierge vyplní objednávkový list exkurze s přesným termínem, počtem osob a cenou za službu pro klienta, v případě, že klient požaduje připsání položky na hotelový účet požádá klienta o podpis a předá recepci pro následné vyúčtování exkurze
- konkrétní požadavek na exkurzi objedná u smluvního partnera, potvrzenou objednávku založí do složky Objednávky concierge
- průběžně zjišťuje spokojenost klienta s uskutečněnou exkurzí v návaznosti na hodnocení smluvního partnera

- **Baby sitting**

- v případě, že host požádá o tuto službu, concierge informuje klienta o podmínkách a ceně služby a zjistí jeho konkrétní požadavek pro objednání služby u smluvní agentury, tj.: věk dítěte, požadavek na jazykovou vybavenost baby sitter, termín pro baby sitting, zda klient požaduje individuální baby sitter nebo umístění dítěte v hotelovém baby sitting room. Následně concierge zajistí službu u smluvní agentury a informuje klienta. Podklad k vyúčtování předá recepční k natižení služby na hotelový účet hosta. O objednávce na baby sitting room informuje Housekeeping managera (pro zajištění kontroly a úklidu).
- při příchodu pracovnice smluvní agentury concierge ještě jednou konzultuje s baby sitter požadavky klienta, při odchodu potvrdí pracovní list

- **Nákup pro hosta**

- klient může požadovat zakoupení vstupenek, místenek, jízdenek, letenek, květin, dárků apod. Concierge ve spolupráci s FOM zajistí nákup dle požadavku klienta, doklad o nákupu přiloží k vyúčtování provozní zálohy, kopii předá recepční k zaúčtování položky na účet hosta a založení do složky pokoje v kartotéce bydlících hostů.

- **Pronájem vozu**

- v případě, že host požádá o tuto službu, concierge informuje klienta o nabídce, podmínkách a ceně služby a zjistí jeho konkrétní požadavek pro objednání služby u smluvní agentury. Dále kontaktuje agenturu a vše domluví dle požadavku hosta. Po převzetí vozu klientem concierge zajistí rezervaci parkoviště a natižení na účet hosta.

- **Požadavky na rezervace**

- v případě požadavku na rezervaci restaurace, sportovního zařízení atd. concierge využívá databáze a neprodleně zajistí rezervaci dle požadavku klienta, o vyřízení klienta informuje vzkazem přes TV

- **Požadavky na pronájem konferenčních prostor**

- v případě požadavku klienta na rezervaci některého ze salonků informuje klienta o cenových podmínkách, nabídce vybavení k pronájmu a ve spolupráci s obchodním oddělením zajistí konkrétní požadavek, zajistí naúčtování služby na účet hosta

4. ZÁZNAMY

Druh záznamu	Formulář číslo	Místo uložení záznamu	Min.doba archivace
Denní report	F-05-21	server	1 rok
Záznam o stížnosti klienta	F-07-25	Zmocněnec pro kvalitu	3 roky
Ceníky	F-05-16	Zmocněnec pro kvalitu	1 rok
Domovní kniha	-	FOM	6 let
Přihlašovací karty	-	FOM	3 roky
Hotelová karta	-	zůstává klientovi	-
Léčebná karta	-	zůstává klientovi	-
Dotazník spokojenosti klienta	-	RDM	1 rok
Kniha pošty	-	recepce	1 rok

5. SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTACE

- SQ-07-04 Směrnice kvality o realizaci procesu ubytování
- SM-FG-14 Směrnice o cenách a slevách
- SM-FG-15 Směrnice o zákaznických kartách
- SM-RD-03 Směrnice o uplatňování DPH u jednotlivých variant pobytů
- SM-SD-02 Směrnice o vyúčtování léčení klientů SPAD
- ZS-FG-01 Zásady postupu při příjmu peněz
- SM-RD-01 Směrnice o ochraně hostů
- ZS-RD-01 Zásady pro kontakt s klientem
- ZS-RD-03 Zásady o evidenci minibarů
- MN-FG-01 Manuál pro případ vážného zdravotního problému, úrazu či smrti klienta
- MN-RD-01 Manuál pro recepční - hotel Carlsbad Plaza
Manuál pro concierge - hotel Carlsbad Plaza
Manuál pro porter - hotel Carlsbad Plaza
- MN-RD-04 Manuál pro pokojské - hotel Carlsbad Plaza

6. ORGANIZACE PRÁCE

6.1. ROZDĚLENÍ PRACOVNÍ DOBY A NÁVAZNÉ POVINNOSTI

• příchod na pracoviště, předání služby

- Před zahájením vlastní pracovní činnosti je každý pracovník povinen se seznámit se všemi dostupnými informacemi důležitými pro výkon směny - info na nástěnce v zázemí recepce, informace v předávací knize recepce, kontrola všech přístupných reportů (recepce z předchozího dne a za dny od své poslední směny), došlá korespondence, e-maily a jiné zásilky k předání, dále info o příjezdech a odjezdech, VIP hostech, informace a nařízení vedoucího směny.

- Prevezme dle výčetky pokladní hotovost od předešlé směny. V případě potřeby zajistí dodání dotace do směnárny.
- Před zahájením své činnosti je každý pracovník povinen se ujistit, že má k dispozici dostatek tiskovin a kancelářských pomůcek pro výkon své služby.

6.2. VÝZNAM EFEKTIVNÍHO VYUŽITÍ PRACOVNÍ DOBY

• Úkoly Front Office

- prodávat hotelové pokoje hostům, provádět jejich registraci, stanovovat režim hotelových pokojů
- udržovat aktuální informace o stavu ubytovací kapacity hotelu
- koordinovat služby hostům
- zajišťovat informace o hotelu, místě, ve kterém se nachází, informovat o zajímavostech a událostech místa, které představují zájem hosta
- starat se o účty hotelových hostů a jejich úvěrování během pobytu
- pečovat o účetnictví ve vztahu k hotelovým hostům a zajišťovat kompletně finanční vyrovnání s hosty

• odchod z pracoviště během směny

- Hotelová recepce musí být vždy zajištěna alespoň jedním pracovníkem. Pracovník během směny může opustit pracoviště pouze se souhlasem nadřízeného. Pokud recepční konající noční službu je na pracovišti sám a naléhavě musí odejít zajistí pracoviště pracovníkem hotelové security na dobu nezbytně nutnou.

• ukončení směny, předání služby

- Pracovník předávající směnu je povinen předat veškeré informace důležité pro výkon následující směny.
- Připravit k předání pokladní hotovost a výčetku jednotlivých měn. Připravit k předání obsah trezoru, předávací knihu recepce, knihu závad a denní report recepce. Noční směna připraví sestavy pro nový den.

6.3. SPOLUPRÁCE S PORTÝRY A HOUSEKEEPINGEM

Recepce hotelu spolupracuje operativně s pracovníky uniformovaných služeb - portýry a pracovníky housekeeping - housekeeper a pokojské tak, aby všichni pracovníci plnili úkoly na svém pracovišti. Průběžně informuje o momentální obsazenosti, pohybech dne, VIP klientech.

• obsazenost hotelu

- změny v obsazenosti hlásí housekeeper nebo pokojské na příslušné patro - stěhování, vyřazení pokoje z provozu

• odjezdy / příjezdy dne

- při odjezdu klienta požádá pokojskou o kontrolu pokoje, portýr při odvozu zavazadel hlásí recepci vzniklé škody na zařízení pokoje, pokud si jich všiml tak, aby záležitost byla s klientem vyřešena ještě do doby než opustí zcela hotel

• VIP klienti

Recepce informuje pracovníky housekeepingu a portýry o VIP klientech, bydlících v hotelu.

6.4. SPOLUPRÁCE S OSTATNÍMI PRACOVÍŠTI

• úklid a údržba

- vstup do hotelu a hotelová hala je vizitkou celého hotelu, hraje důležitou roli v utváření si názoru klienta na celý hotel, pracovníci recepce a uniformovaných služeb tedy mají společnou povinnost dbát na pořádek a bezvadný stav těchto prostor. Především odpovídají za kontrolu hostovské části haly, která musí být vždy čistá, všechny žárovky funkční, nábytek urovnaný - čistý bez skvrn a prachu, popelníky bez nedopalků, ostatního odpadu, koše vysypané. V případě zjištění nedostatků jsou povinni zajistit okamžitou nápravu, pro potřeby úklidu v hotelové hale proto informují housekeeper, která zjedná nápravu, v případě technických závad přivolá recepce pracovníka údržby a provede zápis do knihy závad o opravě.

• hotelová bezpečnostní služba

- přispívá k ochraně a bezpečnosti hostů i zaměstnanců hotelu, během předávání služby je vždy přítomen u recepčního pultu, během nočních hodin také plní zástupně úkoly pro portýra

- **příjem zboží**

- veškeré zboží dodávané do hotelu je převzato skladníkem u vjezdu do garáží a rampě, recepční přebírá pouze listovní zásilky, o kterých provede záznam do knihy doručené pošty, převzaté zásilky ještě týž den předá pomocí portýra adresátům
- vjezd do hotelové garáže je povolen pouze v doprovodu zaměstnance hotelu - portýra, skladníka, údržbáře, recepční tedy nikdy neotvírá bránu do garáže pro vjezd, ale přivolá příslušného pracovníka

6.5. ORGANIZACE PRÁCE PŘI PŘÍJEZDU / ODJEZDU KLIENTA

- **manipulace se zavazadly klienta**

- za manipulaci s bagáží klientů je odpovědný portýr, recepce ho proto informuje o všech požadavcích na odvoz bagáže klientů připravených k odjezdu z hotelu, pokud host požaduje uložení bagáže do skladu zavazadel informuje recepce portýra. U příjezdějících hostů sdělí recepční portýrovi číslo pokoje, kde je host ubytován.

- **hotelové parkoviště a garáž**

- za provoz na hotelovém parkovišti a v garáži je odpovědný portýr, recepce má povinnost informovat klienta o ceně parkovného a vystavit parkovací kartu pro registrovaný vůz. Minimálně jednou denně provede recepční, na základě přesných informací portýra, kontrolu registrace všech zaparkovaných vozidel a kontrolu natižení parkovného

- **registrace klienta / vyúčtování pobytu klienta**

- během registrace hosta postupuje recepční dle manuálu recepce, je povinnost recepce především zajistit:
 - přivítání hosta
 - kontrolu / upřesnění rezervace
 - potvrdit a zajistit platbu pobytu - garance
 - zajistit řádnou registraci hosta - vyplnění registrační karty
- během vyúčtování pobytu postupuje recepční dle manuálu, je povinností recepce především zajistit:
 - diskrétnost při vyúčtování
 - doučtování případných dalších konzumací (minibar, procedury) nebo škod
 - zjistit kdy host skutečně opustí pokoj
 - tisk informačního účtu a předložení dalších podkladů účtu ke kontrole hostem
 - věnovat zvýšenou pozornost platbě za pobyt - kontrola kreditní karty
 - rozloučení s hostem

Vždy dbejte na ochranu dat hosta a zmezení záměny účtů, dále na zajištění platby a zamezení následného zpochybnění a zrušení transakce ze strany hosta

- **vybavení hotelové pokoje**

Hosta s vybavením pokoje seznámí portýr v den příjezdu, přesto je nutné, aby všichni pracovníci recepce byli detailně seznámeni s vybavením a to především:

- kde je vyvěšen evakuační plánec v případě požáru
- jak funguje signalizace pro housekeeping
- jak otevřít a zavřít trezor v hotelovém pokoji
- kde je uložen set pro požadavek na praní prádla
- kde je uložena rezervní příkrývka
- jak host může ovládat klimatizaci v pokoji
- jak host může ovládat topení v koupelně
- kde je kabel pro připojení k internetu a základní pokyny pro připojení
- jak se zavírají a otvírají okna a balkonové dveře
- znát obsah hotelových desek a kde jsou uloženy
- znát menu pay-tv

Cvičení:

Během prohlídky hotelových pokojů se detailně seznámit se zařízením pokoje

6.6. NESTANDARDNÍ SITUACE

Otázka ochrany a bezpečnosti je dalším prvořadým úkolem Front Office. Zahrnuje ochranu zdraví, života, majetku a cenných věcí.

- **Pracovníci recepce a uniformovaných služeb proto vždy dbají na to, aby**
 - před hotelem neparkovaly bezdůvodně vozidla nemající vztah k hotelu
 - zásobování a servisní firmy byly pod dohledem odpovědného pracovníka hotelu
 - v zázemí hotelu se nepohybovali osoby bez průkazu zaměstnance a bez doprovodu
 - do hotelové části neměli přístup cizí osoby a bez doprovodu
 - měli k dispozici vždy všechna potřebná telefonní čísla
 - reagovali okamžitě dle příslušných manuálů na vzniklé nestandardní situace a všechny poplašné signály
- **provozní řád pro osoby s omezenou možností pohybu**
 - Řiďte se manuálem, seznámte se s bezbariérovým přístupem do hotelu, na vyžádání přivolejte doprovod portýra pro hosta, s požadavkem na vybavení pokoje pro osobu s omezenou možností pohybu se obraťte na technický úsek, k dispozici je pojízdné křeslo - uloženo ve skladu zavazadel, ostatní pomůcky mohou být zapůjčeny na dobu pobytu hosta od smluvního partnera
- **manuál pro případ vážného zdravotního problému, úrazu či smrti klienta**
 - Řiďte se manuálem, vždy informujte službu konajícího lékaře nebo sestru, poskytněte první pomoc, přivolejte v případě nutnosti rychlou záchrannou pomoc, zachovejte klid, následně o události proveďte zápis
- **krizový manuál pracovníka recepce**
 - Řiďte se manuálem, dbejte na prevenci vzniku podezřelých aktivit - mějte oči otevřené a vždy včas informujte ochranku hotelu nebo nadřízeného pracovníka o podezřelých aktivitách
- **vyhlášení požárního poplachu**
 - Řiďte se pokyny uvedenými v Požárním řádu a Manuálu pro recepci umístěném v back office, důkladně se seznámte s funkcí požární ústředny a detailně s Postupem při hlášení požáru - uložen u požární ústředny,
 - O hlášení požáru a poruch informujte technické oddělení, následně proveďte zápis do požární knihy, o vzniklém požáru informujte ihned technický úsek a provozního ředitele hotelu, přivolejte ihned pomoc, následně proveďte zápis o události

Cvičení:

Praktický nácvik při hlášení požáru nebo poruchy ústřednou EPS. Detailně se seznámte s uvedenými manuály a směrnicemi. Příklady z praxe

6.7. PRÁCE S DOKUMENTY

- **dodržování platných směrnic při vyplňování dokladů a vytváření firemních dokumentů**
 - pro řízení dokumentů a záznamů ve společnosti Eden Group a.s. je zpracován dokumentovaný postup a je řešeno ve směrnici SQ-04-01

Každý firemní dokument má své náležitosti, pro potřebu pracovníků jsou na serveru uloženy šablony nejčastěji používaných dokumentů.

- **denní report recepce**
 - pracovník recepce zapisuje denní události během služby do reportu recepce, noční služba po dokončení uzávěrky doplní denní report recepce dle šablony, údaje uváděné v reportu musí být přesné, jasné a úplné, report následně odešle managerům společnosti uvedeným v distribučním seznamu pro report
- **sestavy pro FBD**
 - recepce odpovídá za správnost údajů v sestavě pro FBD, tuto sestavu tiskne pravidelně denně noční směna po ukončení uzávěrky, provede kontrolu uvedených údajů, případně opravy údajů a následně v hotelovém programu tak, aby s chybou nebylo již dále kalkulováno, sestavu předá odpovědnému pracovníku restaurace

• zásady pro vedení knihovaných zápisů recepce

- všechny zápisy musí být provedeny čitelně, správně a úplně, s uvedením data a podpisu pracovníka recepce odpovídá za vedení těchto záznamů:
 - Předávací kniha recepce
 - Pokladní kniha a kniha směnárny
 - Kniha doručené pošty
 - Kniha klíčů
 - Kniha telefonů
 - Kniha o zapůjčení věci

• kartotéka bydlících hostů

- Službu konající pracovník recepce je odpovědný za bezchybné vedení kartotéky bydlících hostů. Především je povinen dbát na pořádek při zakládání dokumentů do kartotéky a dodržovat následující pravidla:
 - složky jsou v kartotéce řazeny dle pater a čísel pokojů
 - přihlášený host má uloženy ve složce registrační kartu, doklad o předautorizaci, potvrzení objednávky nebo voucher, dále doklady ze středisek hotelu ke službám natiženým na jeho účet - pokud nějaké čerpal
 - při stěhování hosta během pobytu na jiný pokoj provede recepční zápis do registrační karty hosta a přestěhuje celý obsah složky do složky nového pokoje v kartotéce
 - po odjezdu hosta recepční vyprázdní složku v kartotéce takto: registrační karty uloží do archivu, voucher uloží pro předání jako podklad k fakturaci, veškeré podklady pro vyúčtování připevní k účtu, kterým byly zaplacený

• archivace dokladů a dokumentů

- Pravidla pro archivaci dokladů a dokumentů upravuje Skartační řád. Front Office je odpovědná především za archivaci těchto dokladů a dokumentů:
 - registrační karty hostů
 - denní reporty recepce
 - domovní knihu pro cizineckou policii
- A dále po dobu do předání do účtárny:
 - hotelové účty s přílohami
 - denní uzávěrky
 - vouchery
 - valutové odpočty směnárny
 - denní uzávěrky směnárny
 - denní účty gastro easy s přílohami

• statistiky

Statistické údaje jsou dostupné v hotelovém programu Fidelio Front Office Carlsbad Plaza pravidelně měsíčně zpracovává.

- statistiku ubytovaných osob podle národností pro ČSÚ
- statistiku ubytovaných osob podle počtu pro ÚM

6.8. SLOVNÍČEK POUŽITÝCH POJMŮ

- Voucher- hotelový poukaz
- Pasant - předem neobjednaný klient
- Parking Card - karta opravňující k parkování v prostorách hotelu
- Concierge - zprostředkované doplňkové služby
- Laundry- prádelna
- Housekeeping - úsek úklidu pokojů a činnosti pokojských
- CK - cestovní kancelář
- SRD - obchodní ředitel
- DO - provozní ředitel
- FOM- manažer recepce
- RDM- manažer úseku ubytování
- DSM- obchodní ředitel
- RR - pultová cena
- ESM- obchodní manažer
- SPA - léčebný úsek
- ČSÚ - Český statistický úřad
- ČNB- Česká národní banka
- ÚM - Úřad města
- Room servis- pokojová obsluha
- Check-in -příjem hostů
- Check-out - odhlašování hostů
- Back - office-zázemí
- Dress code - doporučený oděv

KARLOVY VARY - PAMĚTIHODNOSTI, KULTURA

Vypracovala: Bc. Jana Pavlíčková, pro společnost EDEN GROUP, a.s. (Čerpáno ze spisů Dr. Stanislava Burachoviče)

1. KARLOVARSKÉ PAMĚTIHODNOSTI

1.1. DĚJINY KARLOVÝCH VARŮ.

Vznik a vývoj Karlových Varů byl vždy nerozlučně spjat s blahodárnými léčivými účinky jejich teplých minerálních pramenů. Poznamenaly dějiny, architekturu, ekonomiku a celkový ducha města. Založení lázeňského městečka na soutoku řek Ohře a Teplé za panování Karla IV. jistě nebylo tak náhodným a romantickým počinem, jak o tom vypráví stará pověst, nýbrž téměř zákonitým vývojovým výsledkem pro dávno známé místo s léčebnou tradicí.

Přesné datum založení města není známo.

Psaná historie vrídelního města začíná 14. srpnem 1370, kdy Karel IV. udělil již stávajícímu sídelnímu místu svobody a práva, jakých v té době požívalo blízké královské město Loket.

Prosperita a stavební vývoj lázní byly koncem 16. a začátkem 17. století neblaze ovlivněny dvěma živelnými pohromami. Dne 9. května 1582 byly Karlovy Vary postiženy velkou povodní. Dne 13. srpna 1604 bylo město zcela zničeno požárem, při němž ze 102 domů shořelo 99 stavení.

Ani Karlovým Varům, byť měly jakožto lázně výsadní postavení, se nevyhnuly útrapy třicetileté války.

Výraznější oživení lázeňského života nastalo až koncem 17. století přílivem bohatých šlechtických návštěvníků z okruhu saského a později i ruského a polského panovnického dvora. Velkou propagací byly pro Karlovy Vary dva lázeňské pobyty ruského cara Petra Velikého v letech 1711 a 1712.

Až do sklonku 17. století si Karlovy Vary zachovaly sevřený gotický ráz s městskými branami a těsnou zástavbou kolem Vřídla. Dominantou městečka byla gotická věž někdejšího loveckého hrádka Karla IV. na skále nad tržištěm.

Osmnácté století přineslo vrídelnímu městu dlouhá desetiletí rozkvětu a slávy. Roku 1707 potvrdil císař Josef I. Karlovým Varům všechna privilegia, přičemž je výslovně označil za královské svobodné město. V první polovině 18. století se Karlovy Vary těšily obzvláštní přízni Habsburků, zejména císařovny Marie Terezie. Loajální vztahy města k vídeňskému dvoru se kladně projeví ve finančních dotacích na stavební rozvoj města a ve zdokonalení jeho správy. Městská rada vydala roku 1719 zvláštní městské zákony, jimiž se do detailů řídil veškerý život lázní. V souvislosti s rozvojem lázeňství byla postavena řada společenských a lázeňských staveb, v roce 1701 např. Saský sál, v roce 1728 Český sál. Na místě těchto sálů později vznikl Grandhotel Pupp. Roku 1711 byly na místě dnešního Mlýnského pramene vystavěny Mlýnské lázně, první veřejný lázeňský dům v Karlových Varech. Město se začalo počátkem 18. století rozrůstat. V roce 1717 měly lázně již svou první skromnou divadelní scénu. V letech 1732-1736 byl na místě původního gotického kostela postaven podle plánů architekta Kiliana Ignáce Dienzenhofera nový barokní chrám sv. Maří Magdaleny.

Zásadní význam pro modernizaci karlovarské balneologie mělo celoživotní působení dr. Davida Bechera (1725-1792), nejzasloužilejšího lékaře města. Zavedl řadu nových léčebných metod (pití vody u pramenů, vycházky jako součást terapie, vyváženost pitné a koupelové kúry aj.) a přispěl též k výstavbě Karlových Varů.

Slibný rozvoj lázní v I. polovině 18. století byl dne 23. května 1759 přerušen katastrofálním požárem, který zničil 224 domů. Následky požáru však byly v poměrně krátké době překonány. Následná výstavba města po požáru byla prováděna plánovitě a velkoryse. Namísto původních hrázdlených staveb byly budovány kamenné domy s více patry, s bohatými štukovými fasádami, kryté prejzovými střechami a značně výstavné. Do obnoveného a vzhledného města přijíždělo stále více lázeňských hostů. V roce 1762 byly modernizovány Mlýnské lázně. Roku 1777 byl zřízen moderní Vřídelní sál, který byl odrazem uplatňování léčebných zásad dr. Davida Bechera, jež zdůrazňovaly pití vody přímo u pramene. Od roku 1764 byla v Karlových Varech, rovněž z popudu dr. Bechera, vyráběna a exportována vrídelní sůl. Z peněz získaných jejím prodejem

byla zčásti financována stavba nového divadla roku 1788. V roce 1791 bylo vybudováno oblíbené výletní místo lázeňských hostů Poštovní dvůr, jenž později proslul koncerty orchestru Josefa Labitzkého a četných slavných hudebníků. O rok později zřízená dřevěná kolonáda Nového pramene byla první stavbou svého druhu v Karlových Varech. V roce 1811 byla kolonáda přestavěna dráždanským stavitelém Giesslem. Nejvyhledávanějším společenským střediskem šlechty se koncem 18. století stal Český sál, který roku 1775 zakoupil cukrář Johann Georg Pupp a položil tím základ k rozvoji největšího karlovarského restauračního a hotelového provozu Grandhotel Pupp. Růst lázeňské návštěvnosti vedl k pořizování seznamů hostů. Nazývaly se Kurlisty. První dochované seznamy jsou již ze sklonku 17. století. Až do roku 1794 byly psané ručně, od roku 1795 začaly Kurlisty vycházet tiskem v místním nakladatelství Franieck.

Počátek 19. století přinesl Karlovým Varům další rozmach lázeňství. Prosperitu lázní příliš neohrožily ani neklidné doby napoleonských válek. Davidem Becherem stanovený léčebný způsob byl v I. půli 19. století dále rozvinut řadou vynikajících karlovarských lázeňských lékařů. Největší zásluhy přísluší dr. Jeanu de Carro (1770-1857), dr. Rudolfo Mannlovi (1812-1863) a dr. Eduardu Hlawaczkovi (1808-1879).

Štědrosť a okázalost zámožných návštěvníků Karlových Varů umožnily rychlé rozšiřování sítě vycházkových cest v okolí lázní. Do I. světové války dosáhla souhrnná délka lázeňských vycházkových cest kolem Karlových Varů 130 km.

Společnost scházející se v Karlových Varech v 18. a na počátku 19. století získávala stále více mezinárodní charakter. Návštěvy vynikajících osobností jsou tradičním specifikem Karlových Varů a výrazně poznamenaly kulturní dějiny města. Z nejvýznamnějších návštěvníků přelomu 18. a 19. století připomeňme Johanna Wolfganga Goetha, Friedricha Schillera, Theodora Körnera, Ludwiga van Beethovena, Fryderika Chopina a Nikolu Paganiniho.

Od druhé třetiny 19. století začala určovat povahu karlovarské lázeňské společnosti bohatá měšťanská klientela. Vlivem francouzské revoluce postupně z lázeňské scény mizí šlechta. Karlovy Vary se staly oblíbeným dějištěm četných politických a diplomatických jednání. V roce 1819 se u Vřídla sešla významná ministeriální konference, již předsedal rakouský kancléř K.V.L. Metternich.

Důležitým momentem karlovarské historie se stal rok 1844, kdy se začala ve velkém vyvážet zřidelní voda. Rozesílatelství minerální vody a zřidelních produktů bylo pro město vydatným zdrojem příjmů.

Poslední třetina 19. století byla pro Karlovy Vary obdobím rozsáhlých stavebních prací a budování moderních lázeňských objektů. Tato výstavba dala městu jeho dnešní architektonickou tvářnost, nesoucí výraznou pečeť historismu a secese. Vznikly tak vlastně v pořadí již čtvrté Karlovy Vary, jejichž krásu obdivujeme dodnes. První, gotické a renesanční město zaniklo požárem roku 1604. Barokní Karlovy Vary poničil požár 1759. Zastaralé a maloměstsky působící rokokové, klasicistní, empírové a biedermaierovské domy byly v rámci imponující přestavby města v letech 18700-1900 postupně zbořeny. Na jejich místě vznikly moderní a komfortně vybavené novostavby velkoměstského rázu, které okázale hlásaly význam města, jež se mezitím stalo nejslavnějším lázeňským místem Evropy. Byly postaveny dominantní lázeňské stavby Vojenského lázeňského ústavu (1855), Vřídelní kolonády (1879), Mlýnské kolonády (1871-1881), Tržní kolonády (1883), Lázní III. (1866) a honosný objekt Císařských lázní (1895), dále pak nové městské divadlo (1886), anglikánský kostel (1877), synagoga (1877) a ruský pravoslavný kostel (1897). Na stavební ráz lázní měla určující vliv vídeňská architektura, zosobněná v Karlových Varech stavitelskou dvojicí Ferdinanda Fellnera a Hermanna Helmera. Ti vyprojetovali pro Karlovy Vary na 20 významných staveb. Rozsáhlá stavební činnost byla před I. světovou válkou završena zbudováním mezinárodního velkohotelu Imperial (1912).

Zásadní význam pro další rozvoj města mělo jeho napojení na evropskou železniční síť roku 1870. Železniční spojení znamenalo výrazné oživení hospodářského života a nebyvalý růst návštěvnosti. Ta začala po roce 1860 velice rapidně vzrůstat také vlivem úspěšné léčby cukrovky v Karlových Varech. Prosperita lázní koncem minulého století byla tak výrazná, že se pro toto období vžilo označení Zlatý věk Karlových Varů. Jediným stinným datem této slavné éry se stal 24. listopad roku 1890, kdy bylo centrum Karlových Varů velmi těžce poškozeno mohutnou povodní.

V souvislosti s modernizací lázeňských zařízení doznala dalšího rozpracování také teorie a praxe karlovarské balneologie. Přínosné studie k její problematice napsali místní lékaři Leopold Fleckles, Paul Cartellieri, Edgar Gans, Emerich Hertzka a V.N. Kronser. Mnoho pozornosti bylo věnováno aplikaci karlovarských vod při léčbě cukrovky, nemocí z povolání a otylosti.

Genius loci Karlových Varů před rokem 1900 byl výrazně ovlivňován pobyty předních představitelů evropské kultury, vědy a politiky. U Vřídla pobývali v 19. století např. N.V. Gogol, F. Lizst, S. Freud, J. Barranté, H. Schliemann, T. Fontane, A. Dvořák, K. Marx, J. Brahms, R. Wagner, E. Grieg a řada dalších slavných osobností.

První světová válka znamenala tečku za vzestupnou křivkou vývoje vřidelního města. Po první světové válce byl sice karlovarský lázeňský život rychle obnoven, město však už zdaleka nedosáhlo předválečné návštěvnosti. Válka byla tragickým mezníkem, který změnil život Evropy. Zánik Rakouska-Uherska nepříznivě ovlivnil prosperitu všech lázní na jeho bývalém území, tj. i Karlových Varů.

Ani Karlovým Varům se ve třicátých letech nevyhnula vleklá hospodářská krize, jež sužovala celou Evropu. Město se muselo v zájmu svého přežití vysoce zadlužit u státu. I přes tíživou ekonomickou depresi bylo v Karlových Varech mezi světovými válkami provedeno několik nákladných staveb. Z nich měla největší význam údolní přehrada na řece Teplé v Březové (1936), která od města navždy odvrátila hrozbu velkých záplav. Lázeňské kapacity byly v roce 1927 rozšířeny moderním objektem Lázní VI. Ozdobami obchodní části Karlových Varů se staly budovy nemocenské pojišťovny (1931) a klášterního kostela redemptoristů (1933). Řeka Ohře byla v roce 1932 překlenuta směrem k tzv. Hornímu nádraží technicky obdivuhodným železobetonovým mostem. Karlovarští balneologové Buxbaum, Ritter, Simon, Hendrych, Stránský a jiní rozpracovali některé dílčí problémy lázeňské léčby.

Druhá světová válka uvrhla lázeňské město po počáteční euforii jeho německých obyvatel do neutěšených hospodářských problémů. Provoz lázní doznal v důsledku války četných omezení. V říjnu 1938, po návštěvě říšského vůdce Adolfa Hitlera, byly Karlovy Vary obsazeny německým vojskem a jako součást tzv. Sudetské župy připojeny k tzv. „třetí říši“. Ve dnech 12. září 1944 a 17. a 19. dubna 1945 byly Karlovy Vary cílem několika náletů spojeneckých bombardérů, kteří těžce poškodili Horní a Dolní nádraží. Mnoho škod utrpělo i předměstí Rybáře a severní okraj lázeňského města.

Léta 1945-1946 přinesla devastaci a zánik četných vesnic a památek. Také v samotném lázeňském městě došlo k mnohým neuváženým demolicím domovního fondu.

Lázeňská léčba v Karlových Varech byla po roce 1948 centralizována a zestátněna. Léčivé minerální zdroje a lázeňská zařízení byly znárodněny. V Karlových Varech se začala uplatňovat celoroční komplexní lázeňská léčba. Dnešní karlovarská léčba, vypracovaná na základě staletých praktických zkušeností a aktuálních vědeckých poznatků z oboru balneologie, dosahuje vynikajících výsledků. Novodobou teorií a praxí lázeňské léčby významně obohatily práce Výzkumného ústavu balneologického, jenž působil v Karlových Varech téměř 40 let.

Stavební rozvoj Karlových Varů v období tzv. budování socialismu (1948-1989) se projevil především mohutnou bytovou výstavbou. Historická stavební substance Karlových Varů byla bohužel celá desetiletí zanedbávána, což postupně přivodilo mnohdy kritický stav některých objektů. Částečné zlepšení tohoto stavu nastalo až v nových ekonomických a majetkových poměrech po roce 1989.

Moderní architektura je v Karlových Varech prezentována sanatoriem Thermal (1977) a Vřídelní kolonádou (1975). Z dalších staveb vzniklých v lázeňském městě v uplynulém třicetiletí, jmenujme např. komplex lázeňských domů v Kostelní ulici (1978-1982), sanatorium Švýcarský dvůr (1971), sanatorium Sanssouci (1970), zimní stadión (1983), Domovy mládeže v Drahovicích (1982), obchodní centrum Perla (1986), sanatorium Bristol, jakož nově budovy České spořitelny (1994)/ a České pojišťovny / 1994). Rozsáhlou modernizací prošla většina karlovarských průmyslových firem - sklárna Moser, porcelánka, Becherovka, Sedlecký kaolin, zřízeny byly i četné nové podniky - např. výrobní družstvo Vřídlo, panelárna v Otovicích, teplárna v Bohaticích, Elektrosvit, výrobní družstvo Stavba aj. Po roce 1990 byla řada významných historických a lázeňských objektů nákladně renovována, rekonstruována či nahrazena replikami (Tržní kolonáda, Sadová kolonáda, Poštovní dvůr, Malé Versailles, Grandhotel Pupp, hotel Bristol, Hlavní pošta, lázeňské hotely Imperial, Švýcarský dvůr, Richmond, dům Felix Zawojski, dům Mozart, dům Petr, Mozartův park, Vyhlička Karla IV., hotely Aberg, Venus, Jean de Carro, Dvořák, Vyšehrad, Eliška, Villa Ritter, Sirius, Kolonáda, sanatorium Kriváň-Slovan, Zámecké lázně, zámek v Doupěch aj.).

Rok 1989 se stal počátkem nové nadějně éry svobodného rozvíjení lázeňství, kultury, cestovního ruchu a podnikatelských aktivit v údolí Vřídla na soutoku Teplé s Ohří.

Nejslavnější české lázně Karlovy Vary jsou dnes stejně jako v minulosti oblíbeným dostaveníčkem nemocných i zdravých lidí z celého světa, čímž pokračují v tradici započaté již před staletími za panování moudrého krále Karla IV. Mezinárodnost Karlových Varů a renomé jejich léčivých pramenů dávají pevnou naději, že vřídelní město zůstane i v 21. století vedle Prahy nejznámějším a nejnavštěvovanějším místem České republiky.

1.2. ARCHITEKTURA KARLOVÝCH VARŮ

Urbanismus a architektura lázeňského města úzce souvisí s posláním, které toto město pramenů má pro okolní svět.

Město, respektive městské lázeňské centrum, které je z hlediska návštěvníků nejvíce atraktivní, se rozkládá podél říčky Teplé. Tato řeka od pradávna roztínala kopcovitý terén plný lesů a zeleně.

Nejstarší zmínky o osídlení tohoto území spadají přibližně do poloviny 14. století, kdy údolí v okolí Vřídla začalo být kontinuálně obydlováno. Archeologické výzkumy dokázaly, že na území dnešních Karlových Varů bylo prokazatelně ještě před zmiňovaným datem osídlení v různých formách. Byla nalezena torza sídelních útvarů z období pravěku, pozdní doby bronzové i z doby nejstarších Slovanů. Pravděpodobným důvodem k pobývání v této oblasti byla existence tehdy již známých termálních pramenů, jejichž léčivé účinky znali lidé od nepaměti.

Lze tvrdit, že stále se zvětšující město, jehož linie se v údolí řeky více a více prodlužovala a rozšiřovala, vznikalo vlastně na čtyřikrát. První gotické a renesanční město vzalo za své při požáru roku 1604.

Vzápětí obnovený městský organizmus, který již nesl pečeť baroku, byl vážně poškozen dalším velkým požárem roku 1759. Další vývojová etapa města, kterou lze na časové ose umístit od počátku 19. století do jeho první poloviny, byla překonána následujícím urbanistickým a architektonickým vývojem popisovaného sídelního útvaru. Tehdy nedostačující zastaralé a novému duchu doby neodpovídající objekty klasicistní, empírové, rokokové nebo biedermaierovské byly postupně odstraňovány a uvolňovaly tak místo zástavbě, která již měla parametry potřebné pro svou vlastní existenci ve vznikajících světových lázních.

Tato období spadá do poslední třetiny 19. století a na počátek století dvacátého. Budovy, stavby, parky, lesní stezky, které vznikaly v tomto časovém úseku, daly tvář i současným Karlovým Varům. Proto je na lázeňském centru města obdivována jeho slohová a architektonická jednota, nikoliv však jednotvárnost. Ta ani není možná s ohledem na to, že výše zmiňovaná architektura města je prochnuta duchem historismu, eklektismu a secese.

Z předchozích statí vyplývá, jaké druhy staveb se ve městě nachází a z jakého období tyto budovy pocházejí.

Rovněž četnost staveb a zařízení z toho kterého období je úměrná stavebnímu a historickému vývoji města, který již byl nastíněn.

Obecně lze tvrdit, že objekty, které nepřežily dva zmiňované velké požáry města, se do dnešních dob zachovaly pouze v reliktech a jsou skryty v organismech objektů a budov, které jsou jejich následníky.

Mezi nejstarší objekty v lázních patří bezesporu Zámecká věž. Jedná se o torzo někdejšího loveckého hrádku, který nechal ve svém panství zřídit sám Karel IV. V současnosti, poté co proběhl archeologický průzkum který existenci někdejšího hrádku potvrdil, se připravuje zpřístupnění této historické archeologické lahůdky formou muzeální expozice, která bude zrealizována pod platem, které přiléhá k Zámecké věži.

Zámecká věž sama o sobě je pozůstatkem někdejší hradní věže, kterážto byla po devastaci hradu postupně nastavována až do dnešní podoby. Zámecká věž je také srdcem uvažovaných a připravovaných investičních aktivit, které se v této zóně chystají. Jedná se o revitalizaci skalního masivu pod věží, o zpřístupnění těchto partií pro veřejnost (nově navržená Skalní kolonáda) a o celkovou kultivaci zmiňovaného prostoru.

Z hlediska stáří zástavby jsou zajímavé například domy na Staré Louce, což je fronta budov přilehlá k nábřeží řeky Teplé. Za průčelími s historizujícím případně i jiným mladším zdobením se velmi často skrývá konstrukce organismu barokního či dokonce renesančního.

Nad Vřídlem stával kdysi románsko - gotický kostel obklopený hřbitovem. Na jeho místě byl po požáru města zbudován dnešní barokní chrám sv. Máří Magdalény. Autorem díla je slavný Kilián Ignác Dienzenhofer. Jedná se určitě o nejvýznamnější barokní památku ve městě, je jedinečná typicky dienzenhoferovským smíšením klasického a dynamického baroku i svou originální formou štukatérské výzdoby.

Další barokní památkou, jež stojí za zmínku, je určitě pomník Nejsvětější trojice, tzv. „morový sloup“.

Nachází se nedaleko popisované Zámecké věže. Instalací tohoto pomníku projevovali Karlovarští vděčnost za to, že byli ušetřeni morové epidemie. Hlavním kompozičním prvkem je oblačný trůn Boha, Otce a Syna, kteří korunují Pannu Marii. První polovina 19. století nepřinesla pro město žádné výraznější stavební a architektonické aktivity. Proto ani budovy a další díla zachovaná, byť jenom sporadicky, v městském centru z tohoto období, nemají v kontextu s okolní zástavbou patřičný význam a uplatnění. Jednoznačně však působí jako oživující prvek v jinak slohově sourodém urbanisticko - architektonickém organismu.

Jak již bylo zmíněno, zlatým věkem Karlových Varů po stránce stavebních a investičních aktivit byla poslední třetina 19. století a počátek století dvacátého. V tomto období byly zastaralé a provozně nevyhovující objekty nahrazovány na tehdejší dobu moderními a komfortně vybavenými novostavbami velkoměstského rázu, které se hrdě hlásily k evropskému věhlasu karlovarských lázní. Na architektonický ráz prostředí měla určující vliv vídeňská architektura, která se ve městě prezentovala prostřednictvím ateliéru vídeňských architektů Ferdinanda Fellnera a Hermanna Helmera. Tato dvojice navrhla pro lázně přes dvacet významných i méně známých staveb. Jejich tvorba byla předlohou pro regionální architektky. V období zlatého věku Karlových Varů bylo znovu vybudováno prakticky celé lázeňské centrum města.

Byly postaveny budovy veřejných městských lázní, z nichž nejvýznamnější i architektonicky nejkvalitnější je určitě objekt Lázní I (dříve Kaiserbad - Císařské lázně). Objekt se nachází v blízkosti Grandhotelu Pupp, má podkovovitý půdorys s rozsáhlým vnitřním atriem. Na svou dobu se jednalo o špičkové balneologické zařízení, které mělo i evropské architektonické parametry. V současné době však budova chátrá a marně se hledá v době dnešní lokální balneologické privatizace pro tento kolos náležitě využití. Budova je významná jak architektonickým ztvárněním hmoty, tak řešením jednotlivých architektonických detailů a provedením dodnes zčásti zachovaných interiérů.

Obdobný účel využití měly a dodnes mají objekty Lázní III a Lázní V. Tyto budovy nejsou z mnoha důvodů tak zdařilé jako již popisované Lázně I, nicméně jistě stojí za zmínku. Lázně III jsou posazeny na Mlýnském nábřeží v blízkosti řeky Teplé. Někdejší sláva objektu postupem doby brala za své, zejména z důvodů nekonceptních zásahů, které v budově prováděli vlastníci či nájemníci. V době největší slávy se Lázně III pyšily kaskádou několika reprezentačních sálů, svého času se jednalo o největší zábavní a oddychové centrum ve městě. Naznačený neutěšený stav trvá doposud, stále se prohlubuje a budova, kdysi výstavná, úpí pod tlakem komerce.

Obdobný stav prožívají i Lázně V, které nejsou oproti svým popisovaným kolegyním tak rozsáhlé. Jsou postaveny ve Smetanových sadech v blízkosti obchodně správního centra Karlových Varů. Budova nese pečeť novobarokního slohu.

Karlovy Vary jsou městem kolonád. Nejznámější kolonádou, kam zcela určitě zavítá každý návštěvník lázní, je kolonáda Vřídlení. Ta změnila po dobu existence města několikrát svou architektonickou tvář. Dávno již zmizel původní dřevěný gloriol nad výtryskem Vřídla a dřevěné žlaby přes Teplou, které rozváděly termu do jednotlivých domů na Tržišti. Dávno již vzala za své decentní a jemná empírová kolonáda. Díky 2. světové válce byla odstraněna i reprezentační kolonáda z litiny, která se na břehu Teplé tyčila od konce 19. století. Současná kolonáda zcela odpovídá době, kdy vznikla. Dnes velmi masivní a do křehkého lázeňského prostředí ne příliš dobře zapadající prosklené těleso kolonády čeká v blízké budoucnosti celková renovace, která by měla z kolonády vytvořit chrám zdraví, který bude korespondovat s lázeňským koloritem. Součástí revitalizovaného komplexu kolonády bude i v současnosti už fungující exkurzní trasa do starého suterénu, kde se návštěvník může dozvědět něco více o tajemství karlovarské termy a o dalších skutečnostech, které nejsou běžné v cestovatelských příručkách.

Absolutorium mezi varskými kolonádami nese jistě Mlýnská kolonáda. Autorem tohoto díla není nikdo jiný než proslulý neorenesanční architekt Josef Zitek. Jedná se o stavbu s hlavní trojtraktovou portikovou halou, která je prostorově členěna korintskými sloupy, jež vynášejí kasetový strop hlavní terasy.

Přibližně uprostřed je hala rozšířena půlkruhovitou nikou, sloužící jako orchestrální. Centrální partie kolonády jsou zvýrazněny Zitkovým pavilonem, který je zčásti využíván jako lázeňská kavárna. Terasa nad tímto pavilonem, stejně tak jako již zmiňovaná hlavní terasa, jsou slavnostně osvětleny a slouží pro korzo lázeňských hostů.

Další kolonádou, která neodmyslitelně patří ke karlovarskému koloritu, je kolonáda Tržní. Byla postavena v r. 1883 na místě někdejší radnice. Vzápětí byla kolonáda prodloužena v linii uliční fronty obdobně architektonicky řešenými Tržními krámkami. Oba komplexy, které na sebe navazují, jsou ze dřeva a architektonický projev mají ryze lázeňský. Dřevěné kraj-kovi i celkový způsob řešení mají za následek skutečnost, že původně provizorní stavba v lázních zdomácněla tak, že byla prohlášena nemovitou kulturní památkou. Proto je kolonáda v současnosti již obnovena formou repliky.

Homole Zámeckého vrchu je v současné době architektonizována komplexem Zámeckých lázní. Tuto stavbu navrhl kdysi architekt Ohmann, který však budovu pojal jako ryze promenádní a kolonádní prostor. Po létech devastace a po dlouhé době, kdy veřejnost měla brány kolonády zavřeny, byl objekt zrestaurován do podoby moderního balneoprovozu s tím, že venkovní architektonická tvář nedoznala zásadních změn. Lázeňské centrum se tímto počínem zkultivovalo a po dokončení zmiňovaných dalších investičních aktivit bude toto území součástí lázeňské zóny.

Poslední z kolonád je kolonáda Sadová. Nachází se ve Dvořákových sadech a její konstrukce i architektura je vzpomínkou na někdejší utváření sadů, kdy kolonáda volně navazovala na rozlehlý pavilon s letní restaurací s verandami a menším orchestrálním. Tento nevytápěný objekt rychle doživala nakonec byl odstraněn. V současnosti ožívají snahy budovu jako repliku někdejšího stavu obnovit. Sadová kolonáda je dnes po restauraci, která proběhla k všestranné spokojenosti, a očekává s otevřenou náručí návrat své monumentální sousedky.

K dalším reprezentantům typické lázeňské okázalosti patří budova Městského divadla. I tato budova pochází z dílny architektů Fellnera a Helmera. Divadelní budova je jakousi miniaturou velkoměstských divadel z Prahy a dalších měst, pravděpodobně vše bylo uzpůsobeno měřítku tehdejších Karlových Varů. Divadlo je velmi zdobené, při pohledu na exteriér a interiér budovy připomíná svým ztvárněním rokokovou hravost evropských předloh.

Pestrost ornamentiky se nejvíce uplatňuje v hledišti divadla, kde virtuozitu štukatérských mistrů doplňuje malířská výzdoba vídeňských secesních malířů. Pozoruhodná je opona oddělující hlediště od jeviště, která představuje alegorii umění.

V současnosti je divadlo po renovaci a představuje skutečně velmi příjemnou a takřka dokonalou prezentaci lázeňské architektury z přelomu minulých století.

Nedaleko od divadelní budovy se rozkládá areál Grandhotelu Pupp. Vlastní hotel tvoří série budov objektů, které byly postupně k základnímu objemu hotelu přistavovány. Lze tvrdit, že největší slávy začal dosahovat grandhotel od roku 1895, kdy jeho majitelé provedli zásadní zcelení komplexu budov, vykonali nezbytné renovace prostor a realizovali přístavby chybějících kapacit. Vše bylo provedeno s patřičným komfortem, takže od té doby hosty obklopuje známý a proslulý luxus.

Na výšině nad lázeňským centrem se jako Titanic na otevřeném moři vznáší mezi lesy impozantní lázeňské sanatorium Imperial. Objekt byl původně budován jako hotel. Změna hotelu na sanatorium si vyžádala náročnou přístavbu balneoprovozu a společenských místností v jižní části skalního masivu.

O pokud možno co nejpohodlnější přepravu a pohyb hostů v lázních se Karlovarští od nepaměti starali příkladně. Výšina se sanatoriem Imperial je spojena s komunikacemi při řece dvěma lanovkami. První lanovka je tunelová a umožňuje rychlé a pohodlné přemístění z Divadelního náměstí. Druhá lanovka je pozemní ale bohužel je již dlouhou dobu mimo provoz. Její dolní stanice je nedaleko Lázní I u řeky Teplé.

Nejdelší funkční lanovkou je pozemní lanovka, která spojuje údolí řeky s výšinou, na které se nachází rozhledna Diana - cíl mnoha lázeňských vycházek.

Poslední lanovka se nachází pouze v nedostavěném torzu. Její dolní stanice by byla bývala v jednom z objektů na Vřídelské ulici. Z lanovky je dnes patrný jen pozůstatek koryta, mezistanice na ulici Na Vyhliďce a nedostavěná vrchní stanice na výšině Tři kříže.

Ulice v Karlových Varech jsou lemovány řadovou zástavbou. Vesměs se jedná o zástavbu kvalitní, kdy architektura a urbanismus lázeňského centra nijak tímto počinem neutrpěly. Z objektů tohoto typu stojí za zmínku určitě dům Zawojski, což je reprezentativní dílo secesní architektury. Bohužel při renovaci bylo odstraněno velké množství exteriérových i interiérových ozdobných ale identitu určujících prvků. Přesto by tento objekt neměl ujít pozornosti návštěvníků, nachází se naproti Tržní kolonádě na Tržišti.

Nedaleko od domu Zawojski se nachází další zajímavý řadový objekt - dům U tří mouřeninů. Autorem tohoto objektu je již několikrát zmiňovaný architekt Ohmann, který v průčelí objektu použil netradiční reliéfní figurální a rostlinou výzdobu.

Pro lázně vznikající či rozvíjející se na konci 19. století je typické vybudování luxusní rezidenční velkoměstské vilové třídy, která sloužila vždy a slouží i nyní pro bydlení elity města. Bydlet v takové zóně patřilo neustále k prestiži té které vyšší střední třídy.

V Karlových Varech se jedná o třídu Krále Jiřího, která propojuje obchodně správní centrum s lázeňským centrem města. Domy skýtají kromě luxusního bydlení rovněž klid a pohodu přilehlého lázeňského lesa. Každá z vil má samostatný pozemek se zahradou, velmi často se zachovaly i kdysi běžné gloriety. Zajímavostí je obrovská architektonická pestrost jednotlivých vil, kdy nelze nalézt dva podobné objekty na této rozsáhlé třídě.

V celé urbanistické kompozici je jako třešnička na dortu posazen do okolí pravoslavný chrám sv. Petra a Pavla, který je na této třídě postaven podle vzoru staroruského chrámu v Ostankinu u Moskvy.

Obchodní páteří městského centra je bezesporu třída T.G. Masaryka. Tato třída je lemována řadovou zástavbou, z níž stojí bezesporu za zmínku komplex budov proslulé likérky Jan Becher - Karlovarská Becherovka. V komplexu budov je skryta i muzeální expozice s přilehlým firemním promítacím sálem.

Dalším objektem na této třídě, který zasluží zvýšenou pozornost, je hotel Národní dům. Bohužel tento objekt již dlouhou dobu chátrá. Hotel v sobě skrývá kdysi proslulé vareté. Jeho autory jsou, tak jako u více staveb v Karlových Varech, vídeňští architekti Fellner a Helmer.

Nedaleko od popisované obchodní třídy je vybudována jedinečná stavba Městské tržnice. Tato budova na svou dobu velmi pokroková jak co se týče architektury tak co se týká použité konstrukce. Jedná se o bazilikální objekt se střední průběžnou lucernou ve hřebeni hlavní lodi, která je sama o sobě opticky členěna robustním administrativním křídlem, které do ní kolmo vbíhá. Zde je situován též hlavní vstup do objektu. Avantgardní je i konstrukční řešení stavby, kdy celá hala je pojata jako rámový atypický železobetonový skelet. Budova Tržnice prodělává v současnosti rozsáhlou renovaci, při které je postupováno tak, aby se znovu mohla zařadit mezi zlatý fond karlovarské architektury.

Nedaleko od Městské tržnice se nalézá zajímavý urbanistický útvar - Čertův ostrov. Jedná se o zónu s blokovou zástavbou typickou pro první třicetiletí 20. století. Kdysi v nich byly umístěny rozsáhlé velkoplošné byty pro vyšší střední vrstvu. Architektonicky byly řešeny jak exteriéry komplexu, tak jeho interiéry. Na průčelích se střídají motivy historismu i romantismu, často prodchnuté na tuto dobu avantgardní secesí. Podobně byly řešeny tyto objekty zevnitř. Dnes bohužel v duchu malometrážní typizace bytů vzaly interiéry za své a někdejší slávu vnitřních prostor připomínají pouze více či méně zachovalá schodiště.

Z počínů, ať už pozitivních či negativních, které přinesla druhá polovina 20. století, je nutné jmenovat jednoznačně lázeňské sanatorium Thermal. Tato architektura, sama o sobě bezesporu kvalitní, je velkým neštěstím a urbanistickou a architektonickou chybou pro lázeňské město. Na svou dobu hypermoderní komplex svým rozsahem a objemem pohltil a rozbil jinak tak malebné údolí řeky Teplé. Jeho stavbě musela ustoupit velmi rozsáhlá stávající zástavba včetně několika velmi hodnotných budov. Komplex sanatoria plní bez zbytku svou funkci co se týče péče o lázeňské hosty i co se týče služeb potřebných pro filmové festivaly. Je však bohužel umístěn v lokalitě, která jej může přijmout jen s největšími obtížemi.

Zcela odlišnými příklady realizací z konce minulého století jsou naštěstí jiné objekty. Například komplex budov hotelu Dvořák, který byl postaven v proluce na Nové Louce v lázeňském centru u řeky Teplé, snese ta nejprísnější architektonická a památkářská měřítka. Jeho architektura je soudobá, zdařile však evokuje okolní prostředí, do něhož zcela nerušivě zapadá.

Obdobné parametry má zcela jistě i víceúčelový objekt firmy CIMEX a nová budova České spořitelny, které se nacházejí v obchodně správním centru města na třídě T.G. Masaryka.

Karlovy Vary jsou posazeny do malebných zákrutů řeky Teplé, do kopců a lesů, které tvoří pro lázně tak typickou scénérii. Tyto lesy a území jsou proklány sítí lázeňských lesních stezek s mnoha altány či výletními restauracemi. Na místech k tomu vhodných byly zřízeny vyhlídkové plošiny, které byly nezřídka doplněny vyhlídkovými gloriety. Dominantní postavení mezi těmito místy mají některé výšiny, na nichž byly na přelomu 19. a 20. století postaveny rozhledny či vyhlídkové věže. Nejznámější je zcela jistě rozhledna Diana, jež v sobě skrývá rychlovýtah, který dopraví k vrchnímu vyhlídkovému ochozu stovky lidí za sezónu. Rozhledna spolu s přílehlou restaurací tvoří komplex typický pro lázeňská města, která vznikala a rozvíjela se na přelomu s 19. a 20. století.

Dalším vyhlídkovým místem je vyhlídka Karla IV., která byla postavena na výšině na Lázněmi I. Tato drobná a elegantní stavba postavena zcela v romantickém duchu, evokujícím středověký způsob stavění, má své neodmyslitelné místo při lázeňských procházkách. Jednotlivé vyhlídkové terasy věže jsou zdobeny cimbuřími, stavba je postavena v duchu anglické zámecké gotiky.

Karlovy Vary právem patří mezi nejatraktivnější a nejkrásnější místa v naší republice.

1.3. LEGENDA O OBJEVENÍ VŘÍDLA A ZALOŽENÍ KARLOVÝCH VARŮ

Jedním z prvních kteří zachytili nejstarší karlovarskou pověst o objevení Vřídla Karlem IV., byl renesanční lékař Dr. Fabian Sommer, rodák z Karlových Varů. Ve své knize o užívání karlovarských vod z roku 1571 vypráví pověst takto:

„Vypráví se, že Karel IV. kdysi podnikl loveckou výpravu do lesů v hornatých končinách a údolích, kde nyní vyvěrají horké prameny. Zdejší lesy oplývaly zvěří. Při lovu jeden ze psů počal štít kus divoké zvěře. Při jeho pronásledování spadl do tůně, odkud nyní prudce tryská horká voda. Pes začal bolestí výt.

Lovci, kteří uslyšeli psí nárek, přispěchali v domněnání, že jej poranila pronásledovaná zvěř. Podívaná, jež se jim naskytla, je velice udivila. Přistoupili blíže, vytáhli psa z tůně a pak sami ochutnali horkou vodu, jež tolik vyděsila psa.

O celé události byl zpraven císař Karel IV., který se pak s četnou družinou vydal k onomu místu, aby tam sám obdivoval nevšední dílo přírody. Za přítomnosti svých lékařů moudrý panovník poznamenal, že takováto horká voda může zažehnat mnohé těžké nemoci a jest velmi užitečná a posilující. Poté vodu sám užil, (říká se, že měl nemocnou nohu) a seznal úlevu a zlepšení. Nad tím se panovník radoval a brzy nařídil, aby celé místo bylo osídleno a kol pramene zřízeny domy. Místo, na kterém císař užíval vodu, bylo podle údajů tam, kde před časem stávaly obecní lázně a nyní tam vystavěna jest radnice. Při té vyvěrá pramen, jehož voda neprší příliš prudce a je pouze vlažná. Vypráví se, že před dávnými lety tam býval do skály vytesán stolec, na kterém sedával panovník a byl proto nazýván stolcem císaře Karla. To místo však již zaniklo a je na něm zbudována radnice.

Poté, co jej voda zhojila, dal císař Karel na onom místě postavit nové městečko. Chtěl je také opevnit zdí, leč jeho plány byly zkříženy jinými naléhavými událostmi. Že tomu tak bylo, o tom až dodnes svědčí četné zbytky opevňovacího zdí, které lze spatřit pod Jelením kamenem. Na Jelením kamenu lze rovněž najít mnohé propadlé sklepní klenby. Staří obyvatelé říkají, že císař Karel měl v úmyslu postavit na zmíněné hoře hrad k opevnění Karlových Varů. I pojmenování městečka upomíná na svého objevitele - je nazýváno lázně císaře Karla, Karlovy Vary.“

FRONT OFFICE - PORTÝŘI PROVOZ ÚSEKU

Vypracovala: Šárka Matějková, Jana Štekrová, pro společnost EDEN GROUP, a.s

1. SEZNÁMENÍ S HOTELEM A PRACOVIŠTĚM

Základním předpokladem pro práci portýra je detailní znalost produktu a především znalost všech jeho kvalit. Portýr by měl znát také svou konkurenci a to jak výhody, tak slabiny jejich služeb. Zásadně však konkurenci nesmí pomlouvat před hostem, ani by neměl vyzdvihoval její slabiny. Důležité je, pokud ví, co konkurence nemůže nabídnout, klást na tuto vlastnost důraz při nabídce svého produktu.

Cvičení:

Důkladně se seznamte s propagačním materiálem hotelu

1.1. ORIENTAČNÍ PLÁN HOTELU

- back of house
- veřejná část hotelu
- hotelová část
- komunikační trasy (schody, výtahy - hosté x personál)

1.2. HLAVNÍ VSTUP

- **Portýr spolu s recepcí hotelu odpovídá za bezvadný stav hlavního vchodu do hotelu a to především za**
 - parkovací místo přímo před vchodem do hotelu je vždy prázdné
 - chodník před vstupem do hotelu a vstupní zóna jsou vždy čistě zamety, v zimním období ošetřeny proti sněhu a námraze
 - odpadkový koš u vchodu je vždy vyspaný, popelník zbaven nedopalků
 - vchodové dveře jsou vždy čisté a plně funkční
 - vstup do hotelu a hotelová hala jsou vždy řádně osvětleny (dle rozpisu)
- **zásady pohybu portýra u hlavního vstupu**
 - U hlavního vstupu do hotelu se vždy pohybuje portýr, který plní funkci dveřníka - hostům otevírá vchodové dveře, vždy zřetelně pozdraví jako první, hosta, kterého zná, oslovuje příjmením a zdraví v jeho rodné řeči.
 - Při příjezdu nebo odjezdu hosta vozem vždy otvírá a zavírá dveře vozu a pomáhá s nástupem nebo výstupem z vozu společensky nejvýznamnější osobě - čestné místo je ve voze vpravo vzadu. Nakládá a vykládá zavazadla hostů hotelu. Organizuje parkování vozů na hotelovém parkovišti. Zabráni vstupu nežádoucích osob do hotelu přivoláním hotelové bezpečnostní služby
- **umístění vozíků na bagáž při příjezdu / odjezdu klienta**
 - Vozíky na zavazadla jsou vždy čisté a plně funkční, připraveny k použití na místě k tomu určeném - vedle výtahů pro hosty v hotelové hale. Vozík nikdy nesmí být postaven v komunikační cestě hostů hotelu.
- **specifikace veřejného prostoru náležejícího k hotelu, parkovací místa před hotelem**
 - Službu konající portýr je odpovědný za pořádek a čistotu celého chodníku podél hotelu, dále za čistotu a funkčnost parkovacích stánek. Vždy dbá na zajištění volného vjezdu do hotelové garáže a volného parkovacího místa přímo před vchodem do hotelu.

1.3. HOTELOVÁ HALA

- **zásady pohybu personálu v hotelové hale**

- V hotelové hale se pohybují zaměstnanci hotelu pouze v uniformě, dbají zásad slušného chování a bezpečnosti. Službu konající portýr je vždy připraven reagovat na výzvu recepce a dveřníka, během „check-in“ nebo „check-out“ hosta udržuje též oční kontakt s recepcí hotelu.

- **rozčlenění hotelové haly v návaznosti na jednotlivá pracoviště**

- hotelová recepce
- Lobby bar, knihovna, vstup Sweet Orient
- personální vstup do „back of house“
- chodba ke skladu zavazadel a do garáže

- **upozornění na zvláštnosti hotelové haly**

- Uprostřed hotelové haly je umístěna pramenní váza s vývěrem pramene č. 1 Vřídlo C

1.4. INFORMAČNÍ SYSTÉM

- **Recepční a portýr jsou vždy připraven podat informace nově příchozím návštěvníkům o umístění**

- restaurace Sweet Orient, Lobby baru, knihovny, recepce - vpravo od vchodu
- prodejny Brioni, prodejny Thun, salonu Dessange, Atattürk lounge, toalet - vlevo od vchodu
- Bon Soir Cafe, restaurace La Boheme, restaurace Sorrento, Old Times baru, konferenčních prostor - po schodišti do 2. patra
- Informační deska pro hosty je umístěna vedle recepce, telefon pro volání do pokojů hotelu je umístěn v knihovně u okna.
- Návštěvy pro hosty nebo požadavek na vstup do „Medical Spa Galery“ portýr vždy směřuje do recepce hotelu.
- Požadavek hosta na vstup do garáže - recepční vždy přivolá portýra.

- **informační deska v hotelové hale**

Cvičení:

Důkladně se seznamte s informační deskou v hotelové hale. Ujistěte se, že všechny odkazy jsou vám bezpečně známy (výslovnost, umístění, provozní doba apod.)

- **komunikační trasy z hotelové haly určené klientům**

- Hotelová hala, chodba s obchody, schody z hotelové haly do 2. patra - veřejně přístupné všem návštěvníkům
- Výtahy z hotelové haly - přístupné pouze ubytovaným hostům
- Ostatní prostory pouze s doprovodem odpovědného pracovníka

- **komunikační trasy z hotelové haly určené personálu**

- Personální vstup z chodby do „back of house“, vstup z chodby k personálnímu výtahu
- Portýr smí užít výtah pro hosty pouze v případě, že doprovází hosta - vždy na výzvu recepce

1.5. SKLAD ZAVAZADEL

- **organizace umístování příjezdových a odjezdových zavazadel**

- V případě, že host přijel do hotelu a pokoj není připraven nebo odjíždí později než pokoj uvolnil, nabídne recepcce bezplatné uschování zavazadel ve skladu zavazadel. Portýr je odpovědný za jejich bezpečné uložení tak, aby nedošlo k poškození nebo odcizení svěřené věci. Vždy se ujistí, že jsou řádně označena jménem nebo číslem pokoje hosta.

- **organizace uskladnění zapůjčených věcí**

- Ve skladu zavazadel jsou dále uskladněny věci zapůjčené hostům, např. kolo, kočárek, invalidní vozík. Tyto musí být vždy viditelně označeny visačkou s číslem pokoje a dobou trvání zápůjčky.

- **skladování tiskovin pro hotel**

- Všechny tiskoviny musí být řádně a přehledně uloženy v regálech dle druhu. Při odběru tiskovin ze skladu recepční informuje o druhu a množství Front office Managera.

1.6. PERSONÁLNÍ VSTUP

• denní aktualizace karty pracovníka při vstupu

- Každý zaměstnanec je povinen přicházet do hotelu pouze personálním vchodem a při vstupu si aktualizovat zaměstnaneckou kartu ve čtečce. V případě, že karta nebude správně fungovat, dojde ke ztrátě nebo odcizení, obrátí se na svého nadřízeného. Zaměstnaneckou kartu je povinen chránit proti poškození, zneužití (umožnění neoprávněného vstupu) a ztrátě.

- Při odchodu ze zaměstnání je zaměstnanec povinen se odhlásit kartou ve čtečce u východu.

• šatna, jídelna

- V personálních šatnách a personální jídelně se zaměstnanec zdržuje jen po dobu nezbytně nutnou, chrání zařízení a vybavení proti poškození a odcizení, není zde povoleno kouřit. Závady, pohyb cizích osob nebo podezřelých okolností je zaměstnanec povinen hlásit nadřízenému.

- Personální jídelna je určena ke konzumaci jídla a nápojů během přestávky zaměstnance.

1.7. HOTELOVÁ RECEPCE

Recepční odpovídá za čistotu a pořádek hotelové recepce, řádné osvětlení a funkčnost veškerého vybavení hotelové recepce.

• úsekové rozdělení hotelové recepce (first class, prestige club, concierge)

- „first class“ - „check-in“ a „check-out“ klientů „first class“, informační činnost, směnárna, příjem a výdej pošty

- „prestige club“ - „check-in“ a „check-out“ klientů „luxusy“, dle potřeby směnárna a „concierge“, denní report recepce

- „concierge“ - služby hostům, informační činnost, dle potřeby „check-in“ a „check-out“, noční uzávěrka

• „back office“

- skříňka na klíče, požární směrnice, hasicí přístroj

- pracoviště FOM, IT, bezpečnostní služby hotelu, lobby bar

- hotelový trezor (kod, obsah)

- kopírka, fax (záznamy, funkce)

- propagační materiál, kancelářské potřeby

- DVD, dataprojektor

2. ROZDĚLENÍ POKOJŮ

2.1. 4. STANDARDY

• vysvětlení pojmu a významu standardizace

Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení vznikla před více než dvěma lety z podnětu odborných sdružení Národní federace hotelů a restaurací ČR a HO.RE.KA ČR Sdružení podnikatelů v pohostinství cestovním ruchu, která zastupují zájmy provozovatelů ubytovacích a gastronomických zařízení v České republice a za podpory Ministerstva pro místní rozvoj, agentury CzechTourism, Sdružení českých spotřebitelů a Sdružení obrany spotřebitelů ČR. Hlavním důvodem jejího vzniku byla nutnost zajistit a deklarovat kvalitu a úroveň vybavení ubytovacích zařízení podle kategorií a tříd a učinit tak tuto službu přehlednou z pohledu hosta i z pohledu provozovatelů samotných.

Navíc nastavení jasných parametrů je do budoucna dobrým nástrojem pro zajištění spravedlivého tržního prostředí. V současné době je toto osvědčení o klasifikaci dobrovolné, je však jen otázkou času, efektivní komunikace a důsledného marketingu, aby si sami hosté a jejich zprostředkovatelé (cestovní kanceláře a agentury, internetové portály) uvědomili, že je pro ně jistou zárukou upřednostňovat certifikovaná zařízení, která garantují jistý standard ať již vybavením, tak šíří služeb. Zákazník tak jistě v poměrně krátké době sám začne vyvíjet svou preferenci tlak na podnikatele, aby svá zařízení certifikovali.

Pojmy „standard“ a „standardizace“ jsou chápány jako pojmy obecné stanovující požadavky na poskytované služby a vybavení.

• standardy poskytovaných služeb

Cvičení:

Seznamte se s Oficiální jednotnou klasifikací ubytovacích zařízení.

2.2. KATEGORIE FIRST CLASS A LUXURY CLASS

- orientační plány podlaží hotelové části

Cvičení:

Seznamte se důkladně s plány podlaží. Detailně si prohlédněte trasy pro personál, podívejte se kde je výtah pro personál. Věnujte pozornost propojení budov ve 3. a 4. patře. Všimněte si, kde je na hotelové chodbě umístěn výtah pro hosty. Jak se dostanete se zavazadly hosta z hotelové recepcie k pokoji 666?

Jak se dostanete se zavazadly hosta z pokoje 515 do hotelové haly?

- číslování pokojů
 - Čísla hotelových pokojů jsou 3-místná, 1. číslo vždy označuje patro
 - U pokojů „first class“ je číslo na 2. místě vždy zvýšeno o 5 (Příklad: 401 x 451, 502 x 552, 524 x 574)
- praktické ukázky a názorný výklad v hotelových pokojích

Cvičení:

Všimněte si všech rozdílů ve vybavení pokojů First class a Luxury class

2.3. VYBAVENÍ HOTELOVÝCH POKOJŮ

- kartový zámek a umístění karty v nabydleném pokoji
- signalizace pro „Housekeeping“
- trezor v hotelovém pokoji a jeho obsluha
- topení v hotelovém pokoji a jeho regulace
- klimatizace v hotelovém pokoji a její regulace
- telefon, internet, minibar, Pay-tv
- plánek únikových cest

3. RESTAURACE

3.1. SWEET ORIENT

- **charakteristika restaurace, jídelní lístek**
 - Lákové vůně specialit orientální kuchyně, lahodné sushi, delikátní kung-pao, skvělý vinný lístek a atraktivní interiér evokující kolorit orientálních krajů
- **dress code - leisure suit - oděv pro volný čas**
- **provozní doba - 14:00 - 22:00**

3.2. SORRENTO

- **charakteristika restaurace, jídelní lístek**
 - Útulně zařízený interiér Vás láká vůní ranní kávy a bohaté snídaně pro úspěšný start do nového dne nebo pro rychlé občerstvení během dne. Vhodné pro neformální posezení s přáteli. Jídla mezinárodní kuchyně, nabídka všech jídel formou bufetového stolu.
- **dress code - leisure suit - oděv pro volný čas**
- **provozní doba - 7:00 - 10:30, 12:30 - 15:30, 18:00 - 21:00**

3.3. LA BOHÉME

- **charakteristika restaurace, jídelní lístek**
 - Atraktivní interiér, bohatý sortiment toho nejlepšího z francouzské kuchyně, lákové menu, bohatý výběr archivních vín, koktejlů, vhodné pro slavnostní posezení
- **dress code - formal suit - společenský oděv**
- **provozní doba - 13:00 - 16:00, 19:00 - 23:00**

3.4. BON SOIR CAFÉ

- **charakteristika střediska**

- Pokud máte chuť na něco malého, delikátního, k tomu kávu zrovna té Vaší značky, jste na správné adrese. Vychutnejte si ji spolu s přáteli nebo jenom tak, v pauze namáhavého jednání a uvidíte, že všechno půjde lépe.

- **dress code - leisure suit - oděv pro volný čas**
- **provozní doba - 11:00 - 23:00**

3.5. OLD TIMES BAR

- **charakteristika střediska**

- Příjemný interiér, intimní osvětlení, dobrý band a klasické rytmy - to vše k nalezení v baru Old times.
- Denně živá hudba k tanci i poslechu od 21:00.

- **dress code - leisure suit - oděv pro volný čas**
- **provozní doba - 18:00 - 02:00**

3.6. KONFERENČNÍ PROSTORY

Incentivní, kongresové akce, odpovídající prostředí a špičkové technické zázemí pro koncerty a jiné kulturní akce nabízí Rockefeller hall s celkovou kapacitou 250 míst s možností využití propojitelných salonků Churchill (36 míst), Masaryk (30 míst) a Kennedy (24 míst) a poněkud komornější atmosféru salonku Attatürk s původním vzácným, po dobu rekonstrukce starostlivě chráněným interiérem.

Ve všech prostorách je k dispozici ISDN, STA, TV, interaktivní TV mode, telefon, internetové a wi-fi připojení, Rockefeller hall nabízí špičkový ultrasound Bose, scénické a „inteligentní“ osvětlení. Samozřejmostí jsou tlumočnické služby, špičkový catering a full cleaning servis. Možnost využití kapacity nedalekého Zanderova sálu v budově Lázní I s kapacitou 300 míst.

4. WELLNESS, SPA

4.1. WELLNESSLAND ALT KARLSBAD

Hotel Carlsbad Plaza nabízí možnost aktivní regenerace tělesných a duševních sil v prvním Wellnesslandu v Karlových Varech Altes Karlsbad, komponovaném ve stylu lázeňského města minulého století s jeho typickou atmosférou a „genius loci“.

- **vybavení**

- „WASSERPLATZ“ - thermidárium - předehřívárna, velký bazén s vířivkami, ve kterém je možné i plavání, anatomický velký vířivý bazén, malá vířivka, termální bazén - to je „vodní svět“, který Vás a zvláště Vaše děti bude přitahovat neodolatelnou atmosférou. Součástí komplexu je i „KAISERHOF“ - fit bar, kde se dají ztracené kalorie opět rychle a hlavně chutně nahradit.
- „SAUNADORF“ - finská sauna, ruská sauna, turecká parní lázeň, solná sauna, aromasauna - to je jenom výběr z bohaté nabídky, je nutné vyzkoušet na vlastní kůži, zvláště pak v kombinaci s atrakcemi „Wasserplatz“
- „RELAXGARTEN“ - pro zklidnění organismu nabízíme odpočívárnu s klasickými lehátkami, vodními postelemi, vyhříváná lehátka a relaxační hudbu. Dále nabízíme tradiční masáž, voňavou aromamásáž, zajímavou stone-masáž nebo sladkou medovou a čokoládovou masáž, několik druhů thajských masáží.

- **základní informace pro vstup klientů**

- Vstup do Wellnesslandu je možný na hotelovou kartu, k dispozici jsou šatny, trezory na uložení cenností, dále o-sušky a prostěradla. Koupání v bazénu je možné pouze s koupací čepicí - lze zakoupit v recepci Medical Spa Gallery

- **provozní doba - denně 9:00 - 13:00, 14:00 - 21:00**

4.2. MEDICAL SPA GALLERY

Medical Spa Gallery je unikátní léčebný komplex, využívající nejenom tradiční metody a procedury a zvláště přírodní termální a minerální vodu, ale také nové léčebné postupy. Osvědčená tradice karlovarské lázeňské léčby v centrálním balneoprovozu, využívající špičkovou technologii léčebného vybavení.

- **recepce**

- poskytuje veškeré informace týkající se léčení a relaxace hostů, zajišťuje prohlídky lékaře, zajišťuje rozpisy procedur a rezervace objednávek procedur k volnému prodeji, zajišťuje doplňkový prodej

- **poskytované procedury**

- perličková, uhličítá koupel, čtyřkomorová koupel, podvodní masáž, klasická masáž částečná a celková, reflexní masáž, oxygenoterapie, vakuové kompresní terapie, laser terapie, magnetoterapie, pneumopunktura, ultrazvuk, krátkovlnná diatermie, střídavé proudy, distanční elektroléčba, biolampa, inhalace, paragin, parafango, rašelinové (slatiné) termozábaly, irigace dásní, skotské stříky, individuální terapie, skupinové rehabilitační cvičení v bazénu a v tělocvičně, rašelinové termozábaly, skupinové cvičení jógy, skupinové cvičení shiatsu, skupinová terénní kúra formou trekkingu, ayurvedské procedury

- **provozní doba - denně 8:00 - 19:00**

4.3. FITNESS, SOLARIUM

Fitness je umístěno ve 3. patře, vstup možný hostům hotelu na hotelovou kartu v době 9:00 - 19:00 zdarma.

Solárium po předchozí rezervaci na recepci Medical Spa Gallery za úhradu 1 min. / 1 EUR

5. PARKOVIŠTĚ A POHYB AUT

5.1. FRONT PARKING

Službu konající portýr je odpovědný za pořádek a čistotu celého chodníku podél hotelu, dále za čistotu a funkčnost parkovacích stojanů. Vždy dbá na zajištění volného vjezdu do hotelové garáže a volného parkovacího místa přímo před vchodem do hotelu. Parkovací místa určená hostům jsou předem určena, portýr proto dodržuje pravidla pro parkování vozů hostů, managementu, taxislužby a dodavatele dle nákresu parkoviště. Dbá nato, aby vozy hostů byly vždy řádně registrovány hotelovou recepcí a označeny parkovací kartou.

5.2. GARÁŽE

Parkování vozů hotelových hostů v garáži podléhá stejným pravidlům - vůz musí být registrován hotelovou recepcí a označen parkovací kartou. Vozy hostů se parkují přednostně v 1. patře, vozy managementu hotelu je dovoleno parkovat pouze na předem určeném místě ve 2. patře.

5.3. ZÁSADY PRO PARKOVÁNÍ VOZU KLIENTA

Portýr, který převezme klíče od vozu hosta k zaparkování dbá na bezpečnost a ochranu majetku hosta. V žádném případě není dovoleno s vozem hosta odjíždět mimo parkovací trasu do garáže nebo hotelové parkoviště. Po zaparkování vozu odevzdá portýr klíče do hotelové recepcie, pokud si host nevyžádá výslovně jejich předání do vlastních rukou.

5.4. PARKOVÁNÍ DODAVATELŮ

Zaparkování pohotovostního vozu dodavatele je možné na místě k tomu určeném - u vjezdu do garáže. Portýr by měl vždy vědět o jakou firmu se jedná, jak dlouho se bude zdržovat v hotelu a kdo bude přebírat jejich práci nebo kdo firmu přivolal.

5.5. PARKOVÁNÍ MANAGMENTU

Portýr udržuje v rámci možnosti vždy dvě parkovací místa volná na parkovišti před hotelem pro vrcholový management hotelu, a to vpravo od hlavního vchodu. Dále je pro parkování managementu určeno 2. patro hotelových garáží (dle nákresu). Hoteloví hosté mají před managementem vždy přednost, to znamená, že v případě plného obsazení parkovacích míst hosty není parkování managementu možné.

6. ZÁSADY KOMUNIKACE S HOSTEM

Každý zaměstnanec by měl na hosta vždy působit pozitivním dojmem, usmívat se na hosta a během hovoru s ním udržovat vizuální kontakt.

- **vstřícnost, takt, diskrétnost, profesionalita**

- **Projev pohostinnosti**

- Websterův slovník naučný definuje osobu, která je pohostinná jako: „osobu, která poskytuje šlechetné a srdečné přijetí hostům“ a dále definuje srdečnost jako: „upřímnou náklonnost a laskavost“.

Rozdíl mezi prvotřídním hotelem s dobrou pověstí a stejně vybaveným hotelem se špatnou reputací je právě v existenci (nebo neexistenci) pohostinného chování. Celý pobyt hosta se skládá z mnoha střípků - detailů a vytváří tak řetěz událostí, počínaje rezervací a konče pozdravem na rozloučenou od dveřníka. Není-li žádný detail opomenut, dostane se hostovi přinejmenším průměrné nebo dobré služby. Avšak je-li některý detail opomenut, dostane se hostovi méně než dobrých služeb. Vysoká spokojenost hosta je opravdovou podstatou naší práce.

Cviční:

Při každém vašem kontaktu s hostem zdokonalujte svůj projev pohostinnosti.

MANUÁL, ORGANIZACE PRÁCE - PORTÝR

Vypracovala: Šárka Matějková, Jana Štekrová, pro společnost EDEN GROUP, a.s.

1. MANUÁL PRO PORTÝRY

1.1. OSOBNOSTNÍ A CHARAKTEROVÉ POŽADAVKY NA PERSONÁL

- milé a příjemné vystupování
- dobrá komunikace
- schopnost reagovat na vzniklou situaci
- samostatnost
- zodpovědnost
- spolehlivost
- loajalita k firmě

1.2. STANDARDY PRACOVNÍHO OBLEČENÍ, ÚPRAVA VZHLEDU

- **Předepsané oblečení pro muže (např. EDEN GROUP, as.)**
 - v zimě: tmavě zelená uniforma - rondon a kalhoty s bordó lampasy a zlatými prýmkami, bílá košile
 - v létě: tmavě zelená vesta s bordó klopami, bordó kravata, bílá košile, černé kalhoty
 - obuv: černé polobotky a černé ponožky
 - nedílnou součástí pracovního oblečení je jmenovka umístěná tak, aby byla dobře čitelná
 - v případě kmenového zaměstnance povolen firemní odznáček
- **Úprava vlasů** - vlasy vždy upravené
- **Šperky u mužů** - maximálně snubní prsten

Zákaz nošení značkových hodinek nebo jejich imitací!

1.3. POVINNOSTI PRACOVNÍKA PŘI STYKU S KLIENTEM

Vzhledem k tomu, že portýr je mezi prvními zaměstnanci, s kterými se host potká, je velmi nutné si uvědomit důležitost dojmových faktorů kterých vyplývají povinnosti nebo zákazy platné pro práci portýra. Nejdůležitější faktory jsou pozitivní a negativní.

- **pozitivní dojmové faktory**
 - naplnit očekávání hostových potřeb
 - vřelý denní pozdrav
 - úsměvný výraz a příjemný tón hlasu
 - stálé oslovení hosta jeho jménem - pokud jsme si jisti
 - projev osobního uznání hostovi
 - věnovat hostovi plnou pozornost
 - zdvořilé chování
 - bezodkladné řešení problémů hosta - pokud ho požaduje
 - ochota být hostovi nápomocen při problému
 - čistá a dobře vyžehlená uniforma
 - dobře vyleštěné a udržované boty

- **negativní dojmové faktory**

- objevit se v prostorách hotelu v civilním oblečení nebo neupraven
- hádky zaměstnanců a hlasité rozhovory mezi sebou, které host může slyšet
- vyprávění zážitků z minulého dne v přítomnosti hosta
- vyřizovat si osobní telefonáty v přítomnosti hosta
- hněvivá slova, výrazy a hlasitý tón hlasu
- nechat hosta čekat (úmyslně nebo nechtěně)
- nedostatek hovorové zdvořilosti - „prosím“, „děkuji“
- pobíhat, pískat, pokřikovat
- kouřit, jíst, pít nebo žvýkat před zraky hosta
- postávat nebo chodit s rukama v kapsách
- chybějící knoflík u uniformy, obleku, košile
- poskvrněné nebo špinavé uniformy
- nepadnoucí uniforma
- vlasy které potřebují ostříhání, učesání nebo umytí
- špinavé ruce - nehty

Portýr se stará o udržení dobrého dojmu v průběhu celého pobytu. Musí vědět o všem, co se v hotelu děje (např. různé akce), aby mohl hosta při kontaktu informovat, musí také znát otevírací doby jednotlivých hotelových provozů a dále vědět, jaké služby může host v hotelu dostat. Měl by velice dobře vědět, co jaká služba obnáší, v lepším případě, jak se dělá. Byla by velice nepříjemná situace, pokud by portýr doporučil nějakou ze služeb s popisem, jak se provádí, a nebyla by to pravda. Pokud něco neví, nemůže o tom vyprávět. Komunikace mezi hostem a portýrem je do jisté míry neformální a tak se může spousta věcí hostu sdělit přirozeněji. Komunikace musí být nenásilná a hostu příjemná. Ve spoustě případů host řekne řadu věcí spíše portýrovi, než některému z managerů. Proto je velice nutné, aby host nabyl dojmu, že může s portýrem velice otevřeně mluvit a že portýra zajímá jeho spokojenost více, než jeho peníze. Je samozřejmé, že zdraví hosta jménem (pokud si je jist) a zdvořile, kdykoliv se s hostem potká. Pokud k tomu bude příležitost, neměla by chybět zdvořilostní komunikace typu:

- Dnes máme krásný den...
- Dnes nemáme příznivé počasí, pokud potřebujete půjčit deštník, je k dispozici na recepci...
- Jak se Vám daří...
- Přeji příjemnou procházku...
- Přeji příjemný den...
- Doporučuji navštívit Karlovarské muzeum...
- Dnes probíhá v nočním klubu kabaret, neměl/a by jste si to nechat ujít...
- Dnes probíhá na restauraci týden /den české kuchyně...
- Budeme se těšit na Vaši další návštěvu...

1.4. ČINNOST PORTÝRA

Při příchodu do služby si zjistí portýr případné příjezdy či odjezdy. Jeden z portýrů na službě je neustále v prostorách hotelové haly a druhý u vstupu do hotelu.

- **Portýr zajišťuje**

- otevření dveří u vozu hosta
- odvezení vozu do garáže
- odvezení a přivezení zavazadel hostů
- otevírání hlavních dveří
- v letních měsících udržuje čistotu před hotelem
- v zimních měsících odklízí sníh kolem hotelu
- vítá a loučí se s hosty

- **Noční portýr navíc zajišťuje**

- ohlídkání recepcí v případě náhlé nepřítomnosti recepční
- zvednutí telefonu pokud není recepční přítomna
- v případě vzniklé lehké závady (např. prasklá žárovka), závadu opraví
- zastává částečně funkci bezpečnostní služby

• příjezd hosta - individuál

- hosta pozdraví a zeptá se, jaká zavazadla může hostu odnést
- zavazadla vyloží a odnese na transportní vozík umístěný v hotelové hale na určeném místě
- v průběhu registrace hosta u recepce stojí u vozíku se zavazadly
- po odbavení hosta recepční zjistí číslo pokoje ubytovaného hosta a odveze zavazadla
- na pokoji vyloží zavazadla (kufřík) a ukáže hostovi funkčnost světel, kde je trezor, minibar, možnost telefonování, ovládání klimatizaci, regulaci topení, popřípadě odpoví na položené otázky hosta
- poté odchází s přáním hezkého a klidného pobytu

• příjezd hosta vlastním vozem

- v případě, že klient přijel do hotelu vlastním vozem, je důležité, aby portýr během vítání hosta zběžně prohlédl vůz klienta a ještě u auta ho vhodně upozornil na případné viditelné závady (např. poškrábaná či promáčklá karoserie, uvolněná poznávací značka, prasklé sklo) tak, aby později nedošlo ke sporům, zda tyto závady vznikly při parkování vozu
- hosta pozdraví a zeptá se, jaká zavazadla může odnést
- upozorní řidiče vhodně na závady, např.: „Měl jste po cestě k nám problémy, pane? Promiňte, ale všiml jsem si, že máte prasklé sklo, rádi Vám pomůžeme zařídit opravu vozu.“
- zavazadla vyloží a odnese na transportní vozík umístěný v hotelové hale na určeném místě
- v průběhu registrace hosta portýr stojí u vozíku se zavazadly a čeká na pokyn recepční

• odvoz vozu do garáže

- klient, který během check-in projeví zájem o zaparkování vozu v garáži hotelu, předá klíče od vozu recepční oproti podpisu v Knize Parking, obdrží číslovaný kupon Parking card a odchází do pokoje
- portýr převezme klíče od vozu, s vozem objedná budovu Lázní I. a vjede na parkoviště hotelu, kde vůz zaparkuje
- klíče odevzdá recepční oproti podpisu v Knize Parking a doplní číslo stání vozu klienta

• odjezd hosta - individuál

- při odjezdu hosta recepční pošle portýra na daný pokoj
- před vstupem do pokoje portýr zaklepe a ohlásí se
- naloží hostova zavazadla na vozík
- podívá se zda není nějaká viditelná škoda na pokoji (v případě že je, vše nahlásí na recepci, která se řídí stanovenými pokyny)
- zavazadla odveze do hotelové haly a čeká na určeném místě do ukončení pobytu hosta
- po zaplacení odveze zavazadla k vozu/taxíku a naloží je
- s hostem se zdvořile rozloučí a popřeje mu Šťastnou cestu

• příjezd hosta - skupina

- hosty pozdraví a zeptá se jaká zavazadla může hostům odnést
- zavazadla vyloží z autobusu a naskládá na vozík, pokud zavazadla nejsou označena visačkami, učiní tak
- zavazadla odveze vchodem pro zaměstnance po rampě do skladu zavazadel / do personálního výtahu v průjezdu do hotelu
- po odbavení hostů v recepci zjistí na kterých pokojích jsou hosté ubytováni, aby jim mohl zavazadla rozvézt
- před vstupem do pokoje zaklepe na dveře a ohlásí se
- poté na pokoji vyloží zavazadla a ukáže hostovi funkčnost světel, kde je trezor, minibar, možnost telefonování, popřípadě odpoví na položené otázky hosta
- poté odchází s přáním hezkého a klidného pobytu

• odjezd hosta - skupina

- při odjezdu hostů recepční pošle portýra na dané pokoje
- před vstupem do pokoje portýr zaklepe a ohlásí se
- naloží hostova zavazadla na vozík
- podívá se zda není nějaká viditelná škoda na pokoji (v případě že je, vše nahlásí na recepci, která se řídí stanovenými pokyny)
- odjede se zavazadly do hotelové haly, kde čeká na příchod hostů, popřípadě může zavazadla odvést již k přistavnému autobusu
- s hosty se zdvořile rozloučí a popřeje jim Šťastnou cestu

*** sklad zavazadel**

- do skladu zavazadel má přístup pouze služba konající portýr a Front office Manager
- zavazadlo umístěné do skladu zavazadel musí být vždy označeno visačkou - u odjíždějících klientů jménem, u přijíždějících klientů jménem nebo číslem pokoje
- portýr při umísťování zavazadel do skladu dodržuje organizační schéma skladu
- portýr při zacházení se zavazadly dbá na ochranu majetku klienta
- portýr vydá zavazadlo ze skladu pouze oprávněné osobě

2. ORGANIZACE PRÁCE

2.1. ROZDĚLENÍ PRACOVNÍ DOBY A NÁVAZNÉ POVINNOSTI

• **příchod na pracoviště**

- Před zahájením vlastní pracovní činnosti je každý pracovník povinen se seznámit se všemi dostupnými informacemi důležitými pro výkon směny - info na nástěnce v zázemí recepcce, info o příjezdech a odjezdech, VIP hostech, informace a nařízení vedoucího směny. Pracovník je dále povinen: seznámit se s aktuálním stavem obsazenosti hotelového parkoviště a garáže, zkontrolovat sklad zavazadel, seznámit se s věcmi zapůjčenými hostům hotelu, zkontrolovat čistotu a osvětlení prostoru hlavního vstupu do hotelu a hotelové haly.

• **význam efektivního využití pracovní doby**

- Úkoly uniformovaných služeb:

- vítat a loučit se s hosty hotelu
- organizace parkování vozů hostů na parkovišti, vjezd a výjezd vozů hotelových hostů do a z garáže
- manipulace se zavazadly hostů
- seznámení hotelových hostů se zařízením pokoje a jeho funkcí
- doručování vzkazů a zásilek na pokoje hostů

• **odchod z pracoviště během směny**

- Hotelová hala a parkoviště musí být vždy zajištěny alespoň jedním pracovníkem. Pracovník během směny může opustit pracoviště pouze se souhlasem nadřízeného. Pokud portýr konající službu je na pracovišti sám a naléhavě musí odejít zajistí pracoviště pracovníkem hotelové bezpečnostní služby na dobu nezbytně nutnou.

• **ukončení směny**

- Pracovník předávající směnu je povinen předat veškeré informace důležité pro výkon následující směny.

2.2. SPOLUPRÁCE S HOTELOVOU RECEPCIÍ A HOUSEKEEPING

Portýr spolupracuje operativně s pracovníky hotelové recepcce. Průběžně se informuje o momentální obsazenosti, pohybech dne, VIP klientech. Na výzvu hotelové recepcce se neprodleně dostaví k recepci.

Informace důležité pro práci Housekeeping, které se dozví během ubytování klienta v hotelovém pokoji nahlásí patrové pokojské nebo hotelové recepci (hosté mají s sebou psa, hosté si vyžádali pomoc pokojské, hosté si přejí vyklidit minibarovou lednici apod.)

• **obsazenost hotelu**

- Portýr během své směny sleduje obsazenost hotelu a případné zájemce o ubytování směřuje do hotelové recepcce. Nestandardní události hlásí recepci (host požádal o pomoc se zavazadly a není hlášen k odjezdu, vůz není označen parkovací kartou apod.)

• **odjezdy / příjezdy dne**

- V době odjezdů portýr při odvozu zavazadel hlásí recepci vzniklé škody na zařízení pokoje, pokud si jich všiml tak, aby záležitost byla s klientem vyřešena ještě do doby, než opustí zcela hotel.
- V době příjezdů informuje recepci o zaparkování vozu klienta.

• **VIP klienti**

- Portýr je vždy informován o VIP klientech bydlících v hotelu, prokazuje jim úctu a zachovává diskrétnost.

2.3. SPOLUPRÁCE S OSTATNÍMI ÚSEKY

* úklid a údržba

Vstup do hotelu a hotelová hala jsou vizitkou celého hotelu, hrají důležitou roli v utváření si názoru klienta na celý hotel. Pracovníci uniformovaných služeb a recepcce tedy mají společnou povinnost dbát na pořádek a bezvadný stav těchto prostor. Především odpovídají za kontrolu hostovské části haly, která musí být vždy čistá, všechny žárovky funkční, nábytek urovnaný - čistý bez skvrn a prachu, popelníky bez nedopalků, ostatního odpadu, koše vyspané. V případě zjištění nedostatků jsou povinni zajistit okamžitou nápravu, pro potřeby úklidu v hotelové hale proto informují Housekeeper, která zjedná nápravu, v případě technických závad přivolá recepcce pracovníka údržby a provede zápis do knihy závad o opravě.

• hotelová bezpečnostní služba

- přispívá k ochraně a bezpečnosti hostů i zaměstnanců hotelu, během nočních hodin také plní zástupně úkoly pro portýra

• příjem zboží

- Veškeré zboží dodávané do hotelu je převzato skladníkem u vjezdu do garáží a rampě, portýr přebírá pouze běžné listovní zásilky, které ihned předá do recepce hotelu, zásilky doručené do hotelu na výzvu recepce roznese adresátům v hotelu
- Vjezd do hotelové garáže je povolen pouze v doprovodu zaměstnance hotelu - portýra, skladníka, údržbáře.
- Portýr tedy nikdy neotvírá bránu do garáže pro vjezd nepovolaným osobám, ale přivolá příslušného pracovníka (skladníka pro závoz zboží) nebo kontaktuje recepci .

2.4. ORGANIZACE PRÁCE PŘI PŘÍJEZDU / ODJEZDU KLIENTA

• manipulace se zavazadly klienta

Za manipulaci se zavazadly klientů je odpovědný portýr, recepce ho proto informuje o všech požadavcích na odvoz zavazadel klientů připravených k odjezdu z hotelu. Pokud host požaduje jejich uložení do skladu zavazadel informuje recepce portýra, ten zajistí bezpečné uložení a označení zavazadel jménem nebo číslem pokoje. U příjezdících hostů sdělí recepční portýrovi číslo pokoje, kde je host ubytován.

• hotelové parkoviště a garáž

Za provoz na hotelovém parkovišti a v garáži je odpovědný portýr, recepce má povinnost informovat klienta o ceně parkovného a vystavit parkovací kartu pro registrovaný vůz. Minimálně jednou denně provede portýr na základě informací recepce kontrolu registrace všech zaparkovaných vozidel k následné kontrole natižení parkovného

• registrace klienta / vyúčtování pobytu klienta

Během registrace hosta postupuje portýr dle manuálu, jeho povinností je především zajistit:

- přivítání hosta v hotelu
- pomoc s parkováním vozu hosta
- pomoc se zavazadly hosta do hotelu
- následný odvoz zavazadel hosta do hotelového pokoje
- seznámení hosta s vybavením pokoje a jeho funkcí

• během odjezdu hosta postupuje portýr dle manuálu, jeho povinností je především zajistit

- odvoz zavazadel z hotelového pokoje do hotelové haly
- případná vizuální kontrola pokoje - odcizení zařízení nebo škody hlásí recepci
- přistavení vozu klienta z hotelové garáže před hlavní vchod
- uložení zavazadel do vozu hosta
- rozloučení s hostem

• vybavení hotelového pokoje

Hosta s vybavením pokoje seznamuje portýr v den příjezdu, proto je nutné, aby byl detailně seznámen s vybavením a to především:

- Kde je vyvěšen evakuační plánec v případě požáru?

- V každém pokoji na vnitřní straně dveří šatní skříň nejbližší ke vchodovým dveřím, znázorňuje plánec podlaží, únikové cesty jsou vyznačeny šipkami

- Jak funguje signalizace pro Housekeeping?

- Po vstupu do pokoje zasuneme kartu do čtečky u vchodu, tím docílíme zapnutí elektrické energie v pokoji. Vedle této čtečky jsou umístěna signalizační tlačítka pro Housekeeping: červené světlo - nerušit, zelené světlo - uklidte pokoj

- Jak otevřít a zavřít trezor v hotelovém pokoji?

- Trezor je umístěn v šatní skříni v předsíni nebo šatně pokoje, jeho zavření a otevření je možné jakoukoli kartou s magnetickým proužkem tak, že kartu protáhnete dvířky trezoru magnetickým proužkem nahoru.
- Pokud je trezor uzavřen a nejde otevřít, je třeba přivolat pracovníka údržby, který trezor odblokuje.
- Pokud klient nechce pro otírání a zavírání trezoru používat vlastní kreditní kartu, může si v recepci zakoupit kartu s magnetickým proužkem

- Kde je uložen set pro požadavek na praní prádla?
 - V zásuvce šatní skříně je uložen plastický sáček a formulář pro předání prádla hosta do prádelny nebo čistírny, Prádlo uložené v sáčku s vyplněným formulářem host položí na postel, pokojská během úklidu prádlo odnese k vyprání.
- Kde je uložena rezervní přikrývka?
 - V horní polici šatní skříně je uložena rezervní přikrývka.
- Jak host může ovládat klimatizaci v pokoji?
 - Vedle dveří v obývacím pokoji je na stěně bílý ovládací panel regulace klimatizace, host může regulovat teplotu v pokoji od 19°C do 24°C otočením kruhového spínače zadáním požadavku na stupnici (uprostřed 21°C), okna musí být zcela zavřená, karta musí být ve čtečce.
- Jak host může ovládat topení v koupelně?
 - Topení v koupelně se ovládá kruhovým ventilem nastavením požadavku na stupnici
- Kde je kabel pro připojení k internetu a základní pokyny pro připojení?
 - V každém pokoji je kabel pro připojení k internetu vedle zásuvky telefonu, kabel leží na psacím stole se stručným návodem k připojení
- Jak se zavírají a otvírají okna a balkónové dveře?
 - Okna a balkónové dveře je možno otevřít ve dvou polohách - zcela nebo pouze pro ventilaci, při zavření oken je třeba dbát na úplné dotažení kliky do správné polohy
- Znáť obsah hotelových desek a kde jsou uloženy.
 - V každém pokoji jsou hotelové desky uloženy na psacím stole, obsahují všechny důležité informace o hotelu
- Znáť menu pay-TV.
 - TV se do režimu „pay-TV“ přepne tlačítkem na dálkovém ovladači TV, dále již listování dle instrukcí na TV

Cvičení:

Během prohlídky hotelových pokojů se detailně seznámit se zařízením pokoje

2.5. NESTANDARDNÍ SITUACE

Otázka ochrany a bezpečnosti jsou dalším prvořadým úkolem recepce a uniformovaných služeb. Zahrnují ochranu zdraví, života, majetku a cenných věcí. Pracovníci recepce a uniformovaných služeb proto vždy dbají na to, aby:

- před hotelem neparkovaly bezdůvodně vozidla nemající vztah k hotelu
 - zásobování a servisní firmy byly pod dohledem odpovědného pracovníka hotelu
 - v zázemí hotelu se nepohybovali osoby bez průkazu zaměstnance a bez doprovodu
 - do hotelové části neměli přístup cizí osoby a bez doprovodu
 - měli k dispozici vždy všechna potřebná telefonní čísla
 - reagovali okamžitě dle příslušných manuálů na vzniklé nestandardní situace a všechny poplašné signály
- **provozní řád pro osoby s omezenou možností pohybu**
 - Řiďte se manuálem, seznámete se s bezbariérovým přístupem do hotelu, na vyžádání recepce doprovodíte hosta, k dispozici je pojízdné křeslo - uloženo ve skladu zavazadel, ostatní pomůcky mohou být zapůjčeny na dobu pobytu hosta od smluvního partnera
 - **manuál pro případ vážného zdravotního problému, úrazu či smrti klienta**
 - Řiďte se manuálem, vždy informujte službu konajícího lékaře nebo sestru, poskytněte první pomoc, přivolejte v případě nutnosti rychlou záchrannou pomoc, zachovejte klid
 - **krizový manuál**
 - Řiďte se manuálem, dbejte na prevenci vzniku podezřelých aktivit - mějte oči otevřené a vždy včas informujte bezpečnostní službu hotelu nebo nadřízeného pracovníka o podezřelých aktivitách
 - **vyhlášení požárního poplachu**
 - Řiďte se pokyny uvedenými v Požárním řádu a Manuálu pro případ požáru umístěném v back office. O vzniklém požáru informujte ihned hotelovou recepci, příp. technický úsek a provozního ředitele hotelu, přivolejte ihned pomoc. Řiďte se pokyny recepce.

Cvičení:

Všimněte si plánů evakuačních cest na jednotlivých patrech hotelu. Detailně se seznámete s uvedenými manuály a směrnici. Příklady z praxe.

RD - POKOJSKÉ

MANUÁL PRO POKOJSKÉ HOTEL CARLSBAD PLAZA

Zpracovala: Radka Pavuková, pro společnost EDEN GROUP, a.s.

1. CHARAKTERISTIKA STŘEDISKA

1.1. TYP STŘEDISKA

- **Hotel Carlsbad Plaza ***** - housekeeping**

1.2 PRACOVNÍ DOBA

- **denní - 8,00 - 20,00 hodin**

1.3 PROVOZNÍ DOBA OSTATNÍCH STŘEDISEK

- **Recepce** - celodenní provoz
- **Restaurace Sorrento** - 7,00 - 22,00 hodin
- **Restaurace La Bohème** - 11,00 - 23,00 hodin
- **Café Bon Soir** - 11,00 - 23,00 hodin
- **Restaurace Sweet Orient** - 11,00 - 23,00 hodin
- **Lobby Bar** - 10,00 - 18,00 hodin
- **Wellness bar** - 10, - 18,30 hodin
- **Old Times bar** - 18,00 - 2,30 hodin
- **Wellness** - 10,00 -22,00 hodin
- **SPA** - 7,00 - 18,00 hodin

2. POŽADAVKY NA PERSONÁL

2.1. PERSONÁL

- **požadavky profesní**
 - ukončené minimálně základní vzdělání
 - znalosti AJ,NJ,RJ - ve svém oboru
- **požadavky osobnostní a charakterové**
 - milé a příjemné vystupování
 - dobrá komunikace
 - smysl pro pořádek
 - samostatnost
 - zodpovědnost
 - spolehlivost
 - loajalita k firmě

2.2. PRACOVNÍ OBLEČENÍ

• Předepsané oblečení

- šedá sukně, šedá halenka, bílá zástěrka a čelenka, předepsaná obuv, černé punčochy
- nedílnou součástí pracovního oblečení je jmenovka umístění tak, aby byla dobře čitelná

• Úprava vlasů

- v případě krátkých vlasů - vždy upravené
- v případě dlouhých vlasů - vždy sepnuté

• Šperky

- maximálně dva prsteny
- decentní náušnice
- jeden řetízek na krku

3. ZÁKLADNÍ POVINNOSTI POKOJSKÉ VE STYKU S KLIENTEM

Pokojská nepřichází do styku s klientem tak často jako recepční, přesto je její pohyb po hotelu intenzivní a styk s hostem nezbytný. Proto je třeba uvědomit si důležitost dojmových faktorů, které se současně stávají povinnostmi nebo zákazy při práci pokojské. Dva nejdůležitější faktory jsou pozitivní a negativní.

• Příklady pozitivních dojmových faktorů (povinnosti)

- vlídny pozdrav
- oslovování hosta jeho jménem v případě dlouhodobého pobytu
- věnování plné pozornosti hostovi
- příjemný tón hlasu
- zdvořilé chování
- usměvavý výraz
- ochota být hostovi nápomocen při řešení případného problému
- čistá a dobře vyžehlená uniforma
- dobře vyleštěné a udržované boty

• Příklady negativních dojmových faktorů (zákazy)

- pohybování se v hotelové části v civilním oblečení nebo neupraven
- chybějící knoflík u uniformy, obleku, košile/halenky
- poskvrněná nebo špinavá uniforma
- nepadnoucí uniforma
- špinavé ruce - nehty
- vlasy které potřebují ostříhat, učesat nebo umýt
- hádky zaměstnanců mezi sebou, které host může slyšet
- vyprávění zážitků z minulého dne v přítomnosti hosta
- hlasitý tón hlasu
- hněvivá slova, výrazy
- nechání hosta čekat (ať již úmyslně nebo nechtěně)
- nedostatek hovorové zdvořilosti - „prosím“, „děkuji“
- pobíhání, pískání, pokřikování
- kouření, konzumace jídla či nápojů nebo žvýkání před zraky hosta
- postávání nebo chůze s rukama v kapsách

4. PROVOZNÍ ČINNOST POKOJSKÉ - „ HOUSEKEEPING “

Pracovní doba pokojské je od 8,00 do 20,00 hodin. Po příchodu do práce se pokojská informuje u Housekeeping managera na obsazené pokoje, na pokoje z kterých hosté odjíždí, kam hosté přijíždí a na případné požadavky hostů. Jestliže hosté z pokoje odjíždějí, je povinností pokojské zjistit na pokoji stav minibarů a natížit spotřebu ovladačem přes TV menu Minibary.

4.1. NORMY NA VÝMĚNU PRÁDLA A HOTELOVÝCH DOPLŇKŮ LUXUSY CLASS

- výměna ložního prádla každý den
- výměna ručníků, osušek a předložek každý den
- výměna županů každý den
- pantofle dle potřeby
- šitíčko, lžice na boty, kartáč na oděv dle potřeby, koupací čepice každý den
- houbička na boty, sáček na prádlo dle potřeby

4.2 NORMY NA VÝMĚNU PRÁDLA A HOTELOVÝCH DOPLŇKŮ FIRST CLASS

- výměna ložního prádla jednou za tři dny, jinak dle potřeby
- výměna ručníků, osušek a předložek každý den
- výměna županů při dlouhodobém pobytu 1 x týdně
- šitíčko, lžice na boty, kartáč na oděv a koupací čepice při dlouhodobém pobytu 1x týdně
- Průběžný úklid pokoje, kde je ubytovaný host

Průběžný úklid se provádí v době, kdy není host na pokoji. I přes to než vstoupí pokojská na pokoj, musí zaklepat a počkat, jestli se někdo neozve. Pokud host nevychází celý den z pokoje, pokojská vyplní tiskopis Karta o neuklizení pokoje a prostrčí jej pode dveřmi. V případě, že svítí kontrolka „nerušit“, pokojská toto respektuje a hosta neruší.

• Karta o neuklizení pokoje

Room:	Date:	Time:
Nemohli jsme pro Vás udělat níže vypsanou službu z důvodu:		
<input type="checkbox"/> červený signál NERUŠIT <input type="checkbox"/> Váš pokoj byl zamčen zevnitř Informujte prosím recepci, jakou službu chcete využít.		
The service which is written below has not been provided in your room because of:		
<input type="checkbox"/> red signal DONT DISTURB <input type="checkbox"/> it was locked from inside Please contact with reception in order to get the service in your room		
Wir konnten die Zimmerreinigung die angegebene Ordnungen nicht durchführen darum:		
<input type="checkbox"/> rot Signal NICHT STÖREN <input type="checkbox"/> weil Ihre Türe verschlossen war Sollten Sie heute dennoch den Zimmer Service wünschen, informieren Sie bitte die Rezeption		
К сожалению мы не смогли предоставить Вам услугу по причине:		
<input type="checkbox"/> красной сигнал НЕ БЕСПОКОИТЬ <input type="checkbox"/> Ваш номер был закрыт изнутри Пожалуйста проинформируйте рецепцию о готовности воспользоваться услугой		
* úklid pokoje / room cleaning / Zimmerreinigung / уборка номера		
* výměna prádla / tools changing / Badewäsche tauschen / поменять полотенце		
* opravení závady / defect repairing / Defektreparierung / ремонт дефекта		
* doplnění minibaru / minibar service / Minibar Dienst / услуга минибара		

Stane-li se, že pokojská přijde do pokoje a host je přítomen, omluví se a domluví se přímo s hostem, kdy může přijít. Nejlépe je oslovovat hosta jeho jménem, pokud si jím je pokojská jista.

• V rámci úklidu koupelny pokojská

- umyje a vyleští sklenice, které stojí na desce umyvadla na papírových rozetkách
- umyje a vyleští zrcadlo, vodovodní baterie, madla, mýdlové porcelánové podtácky, zásobníky na kosmetické ubrousky a hygienické sáčky
- vydesinfikuje WC, popřípadě bidet, doplní závěsnou desinfekční aromat. vůni a přes WC dá pásku „VYDESINFIKOVÁNO“
- zkontroluje a vyčistí WC štětku a kalíšek
- vypiskuje umyvadlo, vanu, popřípadě sprchový kout a vytře do sucha. U sprchového koutu a vany se zástěnou, omyje a otře stěny.
- otře topení
- všude utře prach
- otře dlaždičky na stěnách
- vymění osušky, ručníky, předložky, župany a pantofle dle výše uvedených norem. Při výměně postupuje takto: osušku - umístí co nejlíže vany nebo sprchového koutu (na polici umístěné nad vanou, popřípadě do police v „top vanity“). Ručník umístí na madlo nebo „top vanity“ umyvadla. Předložku přehodí přes vanu, nebo vaničku sprchového koutu.
- vymění župan (dle norem). V případě výměny župan položí do police „top vanity“.
- vymění pantofle, které umístí na župan v „top vanity“
- igelitovou čepici do koupele mění dle norem - pokládá ji na porcelánový tácek, který je umístěn v levém horním rohu „top vanity“
- doplní toaletní papír do nerez držáku vedle toalety, konec ohnutím zastrčí do vnitřku roličky. Druhý toaletní papír umístí do zásobního držáku, umístěného nad podlahou
- je-li to nutné, doplní kosmetické ubrousky
- je-li to nutné, doplní šampon, kondicionér, sprchový gel a tělové mléko, vše umísťuje na porcelánový tácek
- vynese a vytře koš, položí na dno koše rozetu
- v případě nutnosti vymění papírové eko-áčko
- vytře podlahu

• V rámci úklidu pokoje pokojská

- zkontroluje funkčnost signalizační desky vedle dveří pokoje
- zkontroluje, zda na pokoji svítí všechny žárovky
- zkontroluje, zda funguje televize, minibar, klimatizace, fén a telefony
- postel převléká dle norem. Jestliže ji nepřevléká, musí pokojská postel upravit a zastlat ji přehozem.
- utře všude prach
- vyleští obrazovku televizoru
- utře parapety
- vyleští zrcadlo
- doplní šitíčko, pytlík na prádlo, houbičku na boty a kartáč na šaty (dle norem)
- vynese a vytře koš, na dno koše umístí rozetu
- vysype a umyje popelník
- vyvětrá pokoj
- zkontroluje a doplní minibar, spotřebu zaznamená pomocí ovladače přes TV
- vyluxuje
- závady na pokoji zaznamená pomocí ovladače přes TV
- prohlédne hotelové desky, zda obsahují veškeré předepsané tiskoviny
- do áčka „kdo uklidil pokoj“ zasune svoji jmenovku

• V rámci úklidu předsíně pokojská:

- utře prach
- vyleští zrcadlo
- vyluxuje

Každý uklizený pokoj pokojská provoní osvěžovací vůní vzduchu.

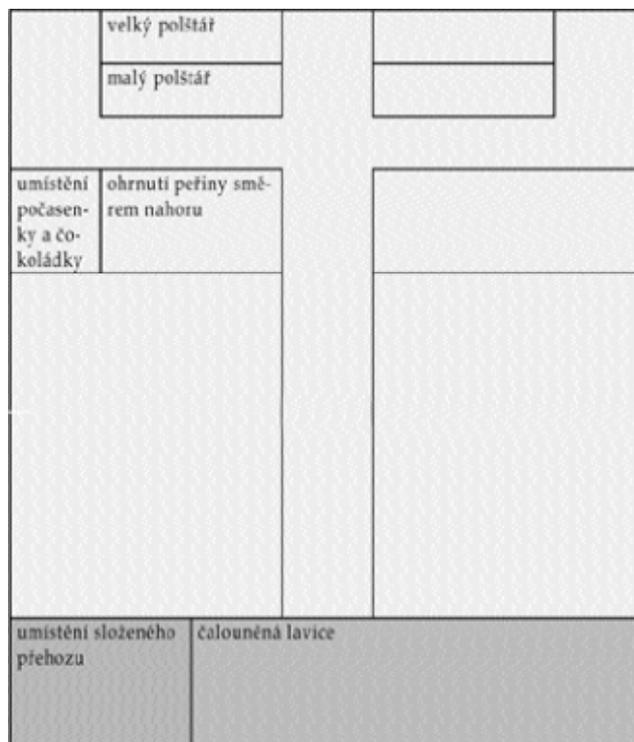
Veškeré věci hosta, které jsou na pokoji se snaží upravovat pouze v případě nutnosti tím, že je urovná. Nikdy věci nepřemísťuje jinak, než je měl klient uloženy.

Drahé věci jako mobilní telefony, fotoaparáty, šperky atd. pokojská nepřemísťuje vůbec.

• **Každý den od 17,30 hod. provádí večerní úpravu pokojů, kde jsou ubytováni hosté, tzv. Turn Down servis:**

- rozsvítí světla v obývacím pokoji
- zatáhne okenní závěsy
- zkontroluje minibary
- rozestele postele, na peřinu položí kartu „Good night“ a čokoládku
- v koupelně vymění froté prádlo dle potřeby
- zkontroluje, zda není nutné vysypat koše na odpadky
- zkontroluje hotelovou kosmetiku, popřípadě doplní

• **Zastlání při Turn down servisu:**



4.3 CELKOVÝ ÚKLID POKOJE PO ODJEZDU HOSTA

U celkového úklidu pokoje postupuje pokojská stejně jako průběžného úklidu. Některé úkony je třeba udělat navíc.

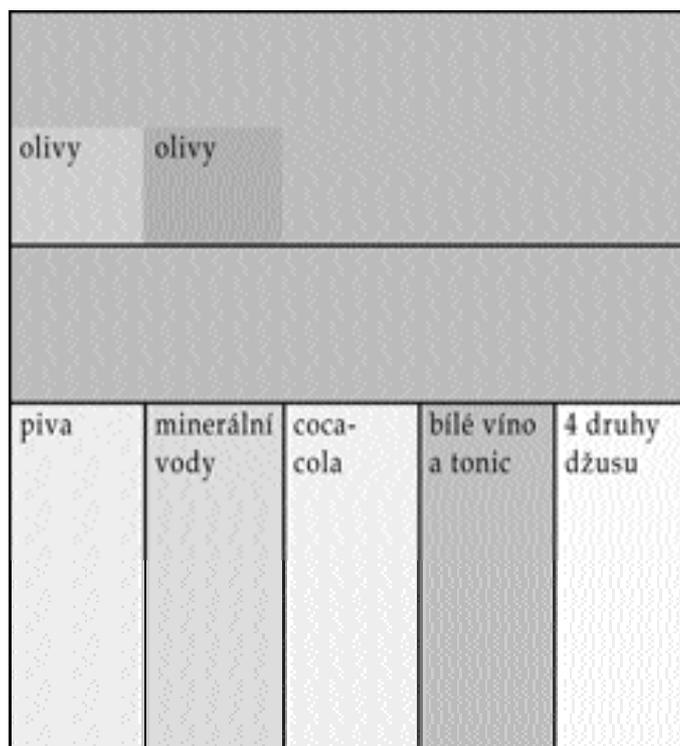
• **Při úklidu pokoje pokojská**

- otevře okna a po celou dobu úklidu větrá pokoj
- převleče postel a zastele ji přehozem
- utře prach na nábytku, obrazech, ve skříních, zásuvkách, na židličkách, topení.
- omyje zárubně dveří
- vyleští zrcadlo a utře TV od prachu
- zkontroluje a vytře zásuvky u toaletky a nočních stolků
- pravý noční stůl musí obsahovat bibli
- zkontroluje a doplní zásuvku minibaru a lednici následovně:

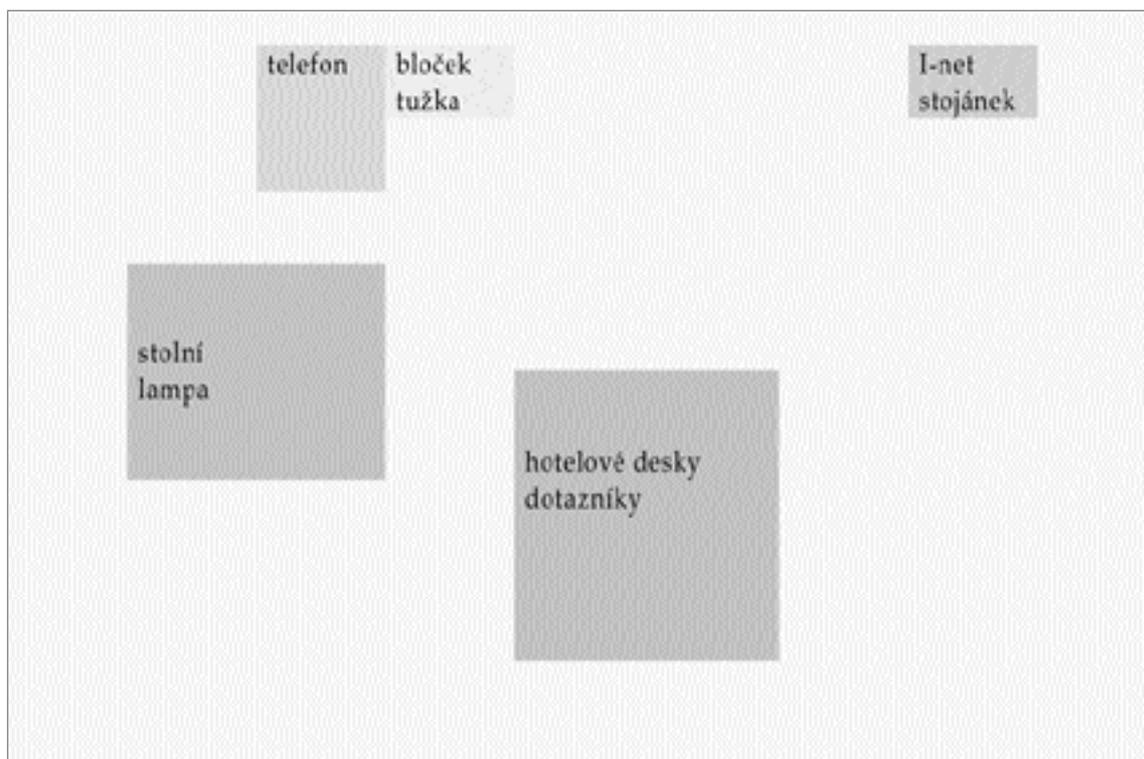
• Zásuvka minibaru



• vnitřek minibarové lednice



- zkontroluje čistotu oken, odstraní větší nečistoty, utře parapety
- zamete balkon a utře balkónové zábradlí
- upraví závěsy a záclony okna
- vynese a vytře koš a popelník
- zkontroluje hotelové desky, popřípadě doplní - hotelové desky musí obsahovat:
 - dvě logované obálky
 - dva logované dopisní papíry
 - logovanou tužku
 - buklet hotelu
 - určené reklamní prospekty
 - oddělení informací televizních programů
 - oddělení informací o nabídce programů SPA a Wellnes
 - oddělení informací Food&Beverage
 - oddělení informací o cenách
 - guest ABC
 - vizitku hotelu
- na psacím stole rozmístí úhledně bloček, tužku, hot.desky, připojení k I-netu



- na levý noční stolek umístí jmenovku „kdo uklízel pokoj“
- vyluxuje
- zkontroluje správné rozmístění nábytku na pokoji

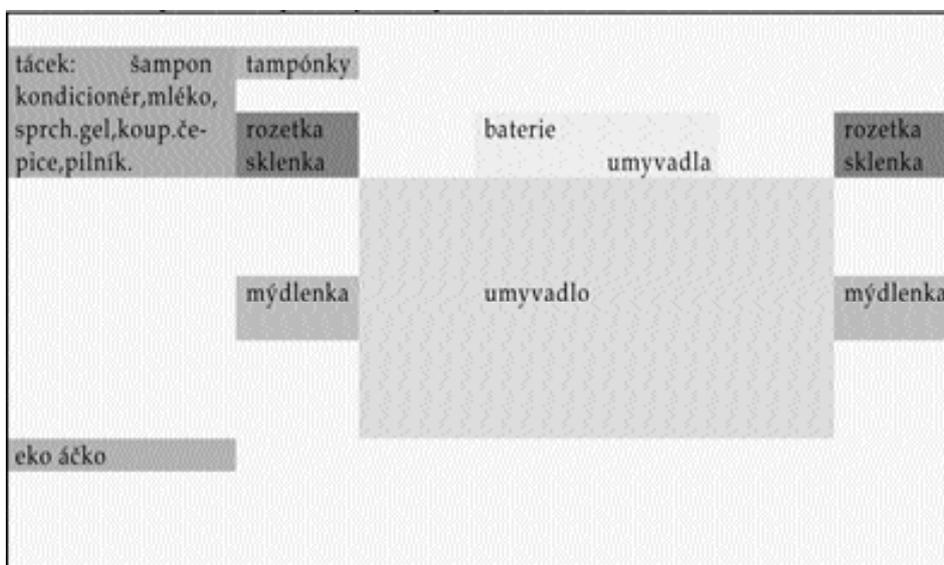


• Při úklidu koupelny pokojská

- umyje a vyleští sklenice, které stojí na desce umyvadla na papírových rozetkách
- umyje a vyleští zrcadla, vodovodní baterie, madla, porcelánové mýdlenky, porcelánové tácky na kosmetiku, zásobníky na kapesníčky, držáky toaletního papíru, schránku hygienických sáčků a držák mýdla u bidetu.
- vyčistí a vydesinfikuje WC popřípadě bidet a přes prkénko Wc dá pásku „Vydesinfikováno“
- zkontroluje a vyčistí WC štětku a kalíšek.
- vypískuje umyvadlo, vanu, popřípadě bidet nebo sprchový kout a vytře do sucha. U sprchového koutu omyje a otře stěny.
- omyje desku „top vanity“
- otře žebřiny topení
- utře prach na kosmetickém zrcátku a fénu, všech dveřích a obraze
- otře a narovná vanový závěs
- otře dlaždičky na stěnách

- vymění osušky, ručníky, předložky, župany a pantofle dle norem. Osušku umístí do nerez policenad vanou, popřípadě do police „top vanity“, župany, ručníky a pantofle umístí do police top vanity. Předložku přehodí přes kraj vany, nebo vaničku sprchového koutu.
- doplní kosmetiku a doplňky na porcelánový tácek (šampón, tělové mléko, sprchový gel, kondicionér, koupací čepice, pilníček)
- před tácek dá hřeben a vedle tácku tampónky v kartónové krabičce
- doplní toaletní papír
- vynese a vytře koš jak uvnitř tak i na povrchu
- vytře podlahu

• **Rozmístění doplňků na top vanity v koupelně-vrchní deska**



• **v předsíni pokojská**

- vytře skříně
- umístí do zásuvky šitíčko, čistič obuvi a sáček na prádlo
- srovná deku v polici
- zkontroluje trezor
- vyleští zrcadlo
- vyluxuje

• **rozmístění doplňků v zásuvce šatní skříně**



Při úklidu všech místností pokojská kontroluje funkčnost elektrických přístrojů a žárovek. Po ukončení prací na úklidu pokoje pokojská zavře okna a provoní pokoj osvěžující vůní. Ještě jednou zkontroluje pohledem, zda je vše na pokoji v pořádku a zda na něm nezapomněla některý čisticí prostředek nebo pracovní pomůcku.

4.4. PRŮBĚŽNÝ ÚKLID U VOLNÝCH POKOJŮ

Jestli že je pokoj neobsazený, pokojská přesto musí do pokoje denně přijít a uklidit.

- **Její povinnosti je v těchto pokojích**
 - vyvětrat
 - utřít prach
 - spláchnout WC a bidet
 - pustit trochu vody do umyvadla a vany
 - dle nutnosti vyluxovat

4.5. DALŠÍ POVINNOSTI POKOJSKÉ

- **Denně**
 - vyluxovat hotelovou chodbu
 - utřít prach z obrazů ,nábytku a lampiček
 - otřít zábradlí u schodů
 - vysypat koš
 - vyčistit popelník
 - utřít parapety na chodbách
 - vyleštit zrcadla
- **Průběžně, dle potřeby**
 - Dvakrát do roka dle pokynu Housekeeping Managera provádí generální úklid pokojů a to:
 - umytí oken na pokojích a chodbách
 - vyprání záclon a závěsů
 - čištění koberců
- **Měsíčně , čtvrtletně**
 - měsíčně provádět inventury minibarů
 - měsíčně provádět evidenci spotřebovaného materiálu
 - měsíčně provádět inventury prádla

Pokojská denně nechává odvézt špinavé prádlo a zároveň přijímá čisté prádlo z prádelny. Pokojská prádlo shromáždí v určených pytlích, vyplní tiskopis Příjem - výdej prádla a připraví na určené místo na odvoz. Při odvozu si ponechává jeden doklad pro kontrolu počtů prádla, které jí přivezou z prádelny. Při přebírání dovezeného prádla musí vše přepočítat a případné reklamace řešit ihned s Housekeeperem.

- **Úklid sauny na pokojích President a Wellness suits**
 - umyje lavice v sauně
 - vyleští sklo na dveřích v sauně
 - vytře a vydesinfikuje podlahu v sauně
 - zkontroluje vodu v dřevěném škopku
- **Používaná desinfekce**
 - Sanitas , Sekusept, Chloramin
- **Ředění desinfekčních roztoků**
 - 2 % Chloramin - 2 odm.na 1 litr vody
 - 5 % Chloramin - 5 odm. Na 1 litr vody
 - 2 % Sekusept - 2 odm.na 1 litr vody
 - Sanitas - 1 dl.na 10 litrů vody

ÚKLID POKOJŮ - PRAKTICKÁ ČÁST

Vypracovala: Radka Pavuková, pro společnost EDEN GROUP, a.s.

1. PŘÍPRAVA HOTELOVÉHO VOZÍKU

- Hotelový vozík je připravován a doplňován vždy navečer předchozí den.
- Pokojská se na vozík snaží umístit veškeré doplňky a prádlo dle normy.
- Hotelový vozík musí působit upraveně a esteticky a to i během dne, kdy z něj pokojská odebírá doplňky.

• Rozmístění doplňků na vrchní přihrádkové polici

tiskopisy		hygienické sáčky		mýdlo bílé	koupací čepice	šampon	kondicionér
propagační materiály	časopisy	otvíráky	tužky		tampónky		
županové pásky	doplňkové tiskoviny	hřebeny	sirky	mýdlo zelené	šitíčko	tělové mléko	sprchový gel
	desinfekční pásky		rozetky		pytlíky na prádlo		
			párátka				

Pokud pokojská pracuje na úklidu chodby, obědvá nebo z jiného důvodu vozík delší dobu nepoužívá, nikdy jej nenechává na hotelové chodbě, ale vždy jej zaveze zpět do svého patrového „offisu“.

Hotelový vozík při úklidu pokoje umístí vždy ke stěně vedle pokoje, kde právě uklízí tak, aby nebránil průchodu hotelovou chodbou.

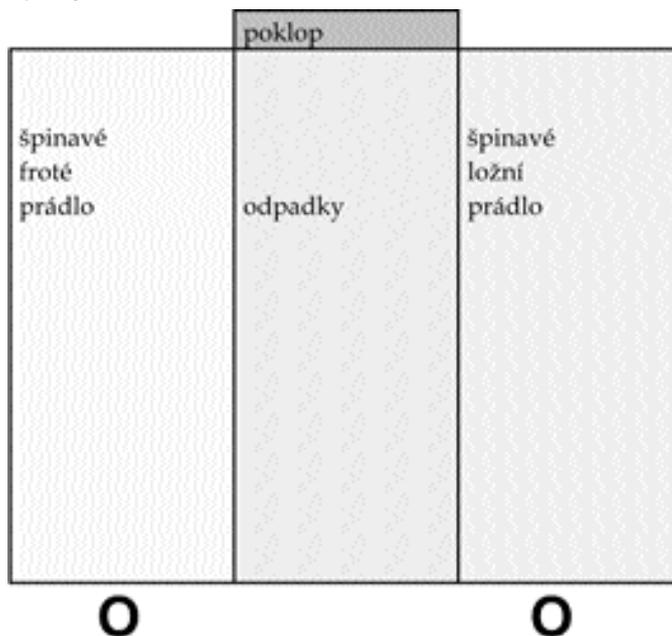
Hotelový vozík se skládá z pevných částí /kov a dřevo/ a z částí látkových. Jde o popruhové připínací části, kam pokojská umísťuje při vysoké vytiženosti svého patra froté župany nebo osušky. Pokaždé, když tyto popruhové části pokojská použije, musí je dát po skončení prací vyprat do hotelové prádelny.

Kromě hotelového vozíku na doplňky a prádlo používá pokojská vozík na odpadky a špinavé prádlo.

Tento vozík pokojská při úklidu taktéž umísťuje ke stěně vedle pokoje, který právě uklízí tak, aby nebránil průchodu hotelovou chodbou.

- **Vozík se skládá ze tří částí**

- část pro špinavé froté prádlo
- část pro špinavé ložní prádlo
- uzavírací část na odpadky



Pokud pokojská naplní pytle se špinavým prádlem, přemístí je z vozíku na „odvis“. Špinavé prádlo z „offisu“ pokojská odevzdává do hotelové prádelny dle předem určených časových frekvencí a na základě tiskopisu: výdejky / příjemky hotelového prádla. Na vozík připevní další čisté pytle a stejným způsobem pokračuje vždy po jejich naplnění špinavým prádlem.

Po naplnění pytle na odpadky odnese pokojská zavázaný pytel do shozu odpadků, umístěném za dveřmi na konci každé chodby.

Pokojská nikdy nenechává pytle se špinavým prádlem nebo pytel s odpadky na hotelové chodbě!

2. VLASTNÍ ÚKLID-PRAKTICKÉ UKÁZKY/ODJEZDOVÝ POKOJ

Tento trénink probíhá na základě praktického úklidu pokoje hotelu, kdy je při úklidu přítomna školící se pokojská a přednášející Housekeeping Manager, popřípadě Housekeeper.

Školící se pokojská provádí sama veškeré práce a přednášející ji kontroluje, navrhuje, upozorňuje na chyby a na věci, vyžadující zvýšenou pozornost.

2.1. ÚKLID POKOJE

- Po vstupu do pokoje pokojská nejprve otevře okna a po celou dobu úklidu pokoj větrá.
- Vysype koš v pokoji i koupelně, vytře je mokrým hadrem a poté do sucha
- Poté zkontroluje veškeré elektrické přístroje na pokoji, zda jsou funkční a nezapomíná na kontrolu funkčnosti žárovek. Pokud zjistí závadu, natižít ji pomocí ovladače na TV.
- Zkontroluje minibarovou lednici, popřípadě ji doplní a natižít ovladačem přes TV.
- Odešle špinavé ložní prádlo z postele a povleče ji novým prádlem. Postupuje tak, že narovná sukni postele, rozprostře prostěradlo jehož rohy zastýlá pod matraci tak, že zahnutým rohem prostěradla překryje stranu matrace u nohou a zbytek zastrčí z téže strany pod matraci.



- přehnutí prostěradla směrem
- přes bok matrace a zastrčení
- pod matraci

- Každou peřinu položí od poloviny postele tak, aby okraje přečnivali přes hrany postele jak z boční strany, tak ze strany nohou postele.
- Poté postel zastele přehozem, na který postaví nejprve velký a poté malý polštář.
- Oba polštáře musí být řádně vyrovnané a jejich rohy rovně postavené.
- Pokojská si dává pozor, aby peřiny pod přehozem nevytvářely hrbolek a jiné nerovnosti a aby sukně postele byla správně vyrovnaná a nesvázela se k pravé nebo levé straně.
- Utře prach na veškerém nábytku v pokoji, obrazech, televizi, topení, lampičkách. Zkontroluje čistotu oken a pokud shledá vyšší znečištění, okna umyje. Nábytek utírá určenou politurou na nábytek v rozprašovači. Nezapomíná na zásuvky psacího stolu a nočních stolků a na kufrboxy, které po utření zůstávají na pokoji rozložené.
- Zkontroluje hotelové desky a pokud je potřeba, doplní je. Stejně tak i firemní časopis, dotazníky spokojenosti, poznámkové bločky s firemní tužkou na psacím stole a nočním stolku. Na noční stolek umístí novou kartičku "kdo uklízel pokoj"

2.2. ÚKLID KOUPELNY

Úklid koupelny pokojská začíná tím, že sebere veškeré špinavé froté prádlo a vyhodí je do určeného vozíku. Čisté prádlo však do koupelny umísťuje až po uklizení celé koupelny, aby nedošlo k jeho pocákání vodou nebo čistícím prostředkem. Zároveň sebere zbytky toaletního papíru a použité koupelnové tiskoviny/eko áčko a desinfekční pásku/.

- V místnosti WC nejprve myje toaletu a bidet, vydesinfikuje je určeným prostředkem a na poklop toaletního prkénka umístí pásku "vydesinfikováno". Poté omyje stěny dlaždicového obložení místnosti WC a vyleští nerez baterie, zásobníky toaletního papíru, schránku hygienických sáčků a nádobku WC štětky. Nezapomene omývat i spodní strany toaletní misky a bidetu. Pokračuje tím, že utře prach na obraze, telefonu a omyje bidetovou misticčku. Doplní toaletní papír jak do držáku umístěném na stěně, tak do zásobního držáku vedle toalety. Toaletní papír, který zasune do držáku na stěně vedle toalety, musí koncovou částí zhruba 10 cm přehnout na pravou stranu a zastrčit do vnitřku kartónové roličky. Přes nerezový držák nad bidetem úhledně přehodí dva bidetové ručníčky a položí na bidetovou misticčku mýdlo.
- V místnosti koupelny nejprve umyje určeným prostředkem vanu a dlaždicové obložení okolo vany a obojí vytře do sucha. Naleští nerez baterie vany, sprchu s úchytem, regulaci toku vody a vanové uzávěry. Zkontroluje, zda ve vaně nezůstala smítka nebo vlas.
- Poté v umyvadle umyje a dosucha vytře skleničky na zubní kartáčky, mýdlenkové misticčky a porcelánový tácek na kosmetiku. Zvláště dává pozor na dna skleniček, aby nezůstala špinavá od zubní pasty.
- Zvláště pečlivě vyleští velké zrcadlo, na jehož celé ploše nesmí zůstat žádná šmouha. Dřevěný rám zrcadla otře nejprve vlhkým hadříkem, hlavně spodní část, která je znečištěna stříkanci vody a zubní pasty. Rám poté přetře politurou na dřevo. Tímto prostředkem otře i boční strany obložení umyvadla. Vyleští a utře kosmetické zrcátko. Utře fén, váhu, koupelnovou stoličku a žebřinové topení. Určeným prostředkem omyje dlaždicové obložení celé koupelny. Zvláštní pozornost věnuje dlaždičkám v okolí umyvadla, které bývají nejvíce znečištěné.
- Dveře koupelny omyje vlhkým hadříkem a poté přetře politurou na nábytek v rozprašovači. Nezapomíná na vrchní hranu dveří, kde se nejvíce drží prach a pečlivě otírání kliky a jejího okolí, které bývá nejvíce znečištěné.
- Dalším krokem je umytí umyvadla, které již pokojská nebude potřebovat k omytí koupelnových doplňků a jeho utření do sucha. Zároveň vyleští baterii umyvadla a nezapomíná na její spodní stranu. Určeným prostředkem na mramor

omyje vrchní desku „top vanity“.

- Jedním z posledních kroků při úklidu koupelny je umístění froté doplňků a to následovně
 - župany do přihrádek pod „top vanity“ na pravou stranu
 - pantofle na župany
 - ručníky na levou stranu přihrádky „top vanity“
 - osušky na nerez polici nad vanou
 - předložka se přehodí na dél přes okraj vany
- Poté úhledně rozmístí kosmetické doplňky na předem určená místa. Dává pozor, aby žádný doplněk neměl poškozený obal. Na desku „top vanity“ položí papírové „eko áčko“.
- Posledním krokem je vytření podlahy WC a koupelny. Pokojská dává pozor na spáry mezi dlaždicemi, zvláště spáry u stěn. Pokud je potřeba, použije k jejich dokonalému vyčištění určený čisticí přípravek. Po vytření a uschnutí koupelny nezapomene zkontrolovat, zda na podlaze nezůstal vlas či chloupek.

2.3. ÚKLID PŘEDSÍNĚ

- Pokojská nejprve otře vnitřek skříně, zásuvky a vyleští vnitřní zrcadlo. Nezapomíná na madla a narovnání ramínek. Zkontroluje trezor, zda není zablokovaný a otře jej.
- Poté vyleští zrcadlo a otře jeho rám. Otře zárubně dveří do pokoje a vchodové dveře. U nich dává pozor na kliku a její okolí a zároveň nezapomíná na otření kukátka. Zvláště pečlivě otře okolí vypínačů světel a signalizačního znamení.
- Závěrečným krokem úklidu odjezdového pokoje je vysátí celé plochy koberce. K tomuto využívá pokojská centrálního vysavače, jehož zásuvka je umístěna v bezprostřední blízkosti každého pokoje. Při vysávání pokojská vysává také vnitřek čalouněných křesel a pohovek a nezapomíná ani na plochu pod postelí. Vysavačem vysaje i podlahu koupelny, aby měla jistotu, že tam nezůstalo žádné smítko. Zvláště pečlivě vysává předsíň, jelikož bývá nejvíce znečištěna. Vysávání probíhá pravidelnými pomalejšími tahy, čímž se pokojská snaží vyhnout narážení sací plochy vysavače do dřevěného nábytku a jeho následného poškrábání.
- Po skončení úklidu pokojská zavře okna a upraví záclony a závěsy.
- Znovu pohledem zkontroluje, zda nezapomněla na některý pracovní úkon a že na pokoji nezůstal žádný čisticí prostředek ani pomůcka.
- Pomocí ovladače označí v TV pokoj jako: „volný/uklizený“
- Závěrem pokoj provoní osvěžovačem vzduchu a zkontroluje nastavení ventilace.

3. VLASTNÍ ÚKLID - PRAKTICKÉ UKÁZKY/POBYTOVÝ POKOJ

Úklid pobytového pokoje se od úklidu pokoje odjezdového liší v několika málo bodech. Vzhledem k rozmístění věcí klienta na pokoji nemůže být tak důkladný. Pro všechny pokojské platí, že věci klienta pouze urovňají a nikdy je nepřemísťují na jiné místo, než je měl uložený klient. Drahých věcí se pokojská nedotýká vůbec. Například šperků, peněz, drahých fotoaparátů, mobilních telefonů atd.

3.1 ÚKLID POKOJE

- Stejně jako při úklidu odjezdového pokoje začíná pokojská tím, že otevře okna a během úklidu nechá pokoj větrat. Poté vynesou všechny odpadkové koše a vytře je dočista. Zkontroluje minibar, natižít spotřebované zboží přes TV a doplní jej.
- Odstraní z postele špinavé ložní prádlo a zastele ji tak, že každou peřinu položí od poloviny postele tak, aby okraje přečnivali přes hrany postele jak z boční strany, tak ze strany nohou postele. Poté přes postel přehodí přehoz, na který postaví nejprve velký a poté malý polštář. Pyžama klientů zůstávají složená a zastlaná pod horní částí peřiny. Oba polštáře musí být řádně vyrovnané a jejich rohy rovně postavené. Pokojská si dává pozor, aby peřiny pod přehozem nevytvářely hrbolky a jiné nerovnosti a aby sukně postele byla správně vyrovnaná a nespážděná se k pravé

nebo levé straně.

- Utře prach na veškerém nábytku v pokoji, obrazech, televizi, topení, lampičkách. Nábytek utírá určenou politurou na nábytek v rozprašovači.
- Zkontroluje hotelové desky a pokud je potřeba, doplní je. Stejně tak i firemní časopis, poznámkové bločky s firemní tužkou na psacím stole a nočním stolku. Pokud je potřeba, tužku ořeže.
- Na noční stolek umístí novou aktuální kartičku "kdo uklízel pokoj"

3.2. ÚKLID KOUPELNY

Úklid koupelny pokojská začíná tím, že sebere veškeré špinavé froté prádlo a vyhodí je do určeného vozíku. Čisté prádlo však do koupelny umísťuje až po uklizení celé koupelny, aby nedošlo k jeho pocákání vodou nebo čistícím prostředkem. Zároveň sebere zbytky toaletního papíru a použité koupelnové tiskoviny /eko áčko a desinfekční pásku/

- V místnosti WC nejprve umyje toaletu a bidet, vydesinfikuje je určeným prostředkem a na poklop toaletního prkénka umístí pásku "vydesinfikováno". Poté omyje stěny dlaždicového obložení místnosti WC a vyleští nerez baterie, zásobníky toaletního papíru, schránku hygienických sáčků a nádobku WC štětky. Nezapomene omývat i spodní strany toaletní misky a bidetu. Pokračuje tím, že utře prach na obraze, telefonu a omyje bidetovou misticčku. Doplní toaletní papír jak do držáku umístěném na stěně, tak do zásobního držáku vedle toalety. Toaletní papír, která zasune do držáku na stěně vedle toalety, musí koncovou částí zhruba 10 cm přehnout na pravou stranu a zastrčit do vnitřku kartónové roličky. Přes nerezový držák nad bidetem úhledně přehodí dva bidetové ručníčky a položí na bidetovou misticčku mýdlo.
- V místnosti koupelny nejprve umyje určeným prostředkem vanu a dlaždicové obložení okolo vany a obojí vytře do sucha. Naleští nerez baterie vany, sprchu s úchytem, regulaci toku vody a vanové uzávěry. Zkontroluje, zda ve vaně nezůstala smítka nebo vlas.
- Poté v umyvadle umyje a dosucha vytře skleničky na zubní kartáčky, mýdlenkové misticčky a porcelánový tácek na kosmetiku. Zvláště dává pozor na dna skleniček, aby nezůstala špinavá od zubní pasty.
- Zvláště pečlivě vyleští velké zrcadlo, na jehož celé ploše nesmí zůstat žádná šmouha. Dřevěný rám zrcadla otre nejprve vlhkým hadříkem, hlavně spodní část, která je znečištěna stříkanci vody a zubní pasty. Rám poté přetře politurou na dřevo. Tímto prostředkem otre i boční strany obložení umyvadla. Vyleští a utře kosmetické zrcátko. Utře fén, váhu, koupelnovou stoličku a žebřinové topení. Určeným prostředkem omyje dlaždicové obložení celé koupelny. Zvláštní pozornost věnuje dlaždičkám v okolí umyvadla, které bývají nejvíce znečištěné.
- Dveře koupelny omyje vlhkým hadříkem a poté přetře politurou na nábytek v rozprašovači. Nezapomíná na vrchní hranu dveří, kde se nejvíce drží prach, pečlivě otírá kliky a jejich okolí, které bývá nejvíce znečištěné.
- Dalším krokem je umytí umyvadla, které již pokojská nebude potřebovat k omytí koupelňových doplňků a jeho utření do sucha. Zároveň vyleští baterii umyvadla a nezapomíná na její spodní stranu. Určeným prostředkem na mramor omyje vrchní desku „top vanity“.
- Jedním z posledních kroků při úklidu koupelny je umístění froté doplňků a to následovně:
 - župany do přihrádek pod „top vanity“ na pravou stranu
 - pantofle na župany
 - ručníky na levou stranu přihrádky „top vanity“
 - osušky na nerez polici nad vanou
 - předložka se přehodí na délku přes okraj vany
- Poté úhledně rozmístí kosmetické doplňky na předem určená místa. Dává pozor, aby žádný doplněk neměl poškozený obal. Pokud jsou původní kosmetické doplňky ještě v pořádku a lahvičky plné, tak je pouze úhledně narovná. Na desku „top vanity“ položí papírové „eko áčko“.
- Posledním krokem je vytření podlahy WC a koupelny. Pokojská dává pozor na spáry mezi dlaždicemi, zvláště spáry u stěn a pokud je potřeba použije k jejich dokonalému vyčištění určený čistící přípravek. Po vytření a uschnutí koupelny nezapomene zkontrolovat, zda na podlaze nezůstal vlas či chloupek.

3.3. ÚKLID PŘEDSÍNĚ

- Pokojská nejprve otre skříň a vyleští vnitřní zrcadlo. Nezapomíná na madla. Poté vyleští zrcadlo a otre jeho rám. Otre záručně dveře do pokoje a vchodové dveře. U nich dává pozor na kliky a její okolí a zároveň nezapomíná na oření

kukátka. Zvláště pečlivě otře okolí vypínačů světel a signalizačního znamení.

- Závěrečným krokem úklidu odjezdového pokoje je vysátí celé plochy koberce. K tomuto využívá pokojská centrálního vysavače, jehož zásuvka je umístěna v bezprostřední blízkosti každého pokoje. Při vysávání pokojská vysává také vnitřek čalouněných křesel a pohovek a nezapomíná ani na plochu pod postelí. Pokud jsou křesla plná věci klienta, nechá je tam a pouze zkontroluje, zda není na křesle nějaká šmouha. Vysavačem vysaje i podlahu koupelny, aby měla jistotu, že tam nezůstalo žádné smítko. βZvláště pečlivě vysává předsíň, jelikož bývá nejvíce znečištěna. Vysávání probíhá pravidelnými pomalejšími tahy, čímž se pokojská snaží vyhnout narážení sací plochy vysavače do dřevěného nábytku a jeho následného poškrábání.
- Po skončení úklidu pokojská zavře okna a upraví záclony a závěsy.
- Znovu pohledem zkontroluje, zda nezapomněla na některý pracovní úkon a že na pokoji nezůstal žádný čistící prostředek ani pomůcka.
- Pomocí ovladače označí v TV pokoj jako: „obsazený/uklizený“
- Závěrem pokoj provoní osvěžovačem vzduchu a zkontroluje nastavení ventilace.

4. ÚKLID HOTELOVÉ CHODBY

- Hotelová chodba se uklízí každý den po skončení prací na pokojích. Nejprve ji pokojská vysaje. Zvláště v okolí hostovských výtahů dbá na řádné vysátí, neboť v těchto místech je znečištění koberce nejsilnější.
- Po vysátí utře prach z obrazů a lampiček.
- Nábytek na chodbách naleští polítrou v rozprašovači.
- Vyleští zrcadla a utře jejich rámy.
- Pokud jsou na stolcích květiny, vymění vodu ve váze.
- Utře prach z parapetů oken.
- Naleští dveře personálních a hostovských výtahů.
- Vysype a vytře popelníky na kuřáckých patrech.
- Zábradlí na chodbách se čistí 2x týdně, vždy v pondělí a ve čtvrtek.
- Po uklizení chodby ji pokojská provoní osvěžující vůní vzduchu.

ZÁKLADNÍ POJMY POUŽÍVANÉ V EDEN GROUP A.S.

POJMY OBECNÉ

AVAILABLE ROOMS	- dostupné pokoje – pokoje (obsazené i volné), které jsou či byly k dispozici pro ubytování v určitém období (měsíc, rok)
AVERAGE RATE (ARR)	- průměrná cena – průměrná skutečně dosažená cena za 1 pokoj v určitém období
BACK OF THE HOUSE	- pracovníci, kteří zajišťují chod hotelu, ale běžně nepřicházejí do přímého kontaktu s hostem (údržba, kuchyně, účtárna, apod.)
BAGGAGE	- zavazadlo spíše větších rozměrů
BOOKING	- objednávka, rezervace
COMPREHENSIVE (COMPLETE) TREATMENT	- komplexní léčení
CONCIERGE	- zprostředkované doplňkové služby (např. výlety, divadlo, apod.)
CORPORATE PARTNER	- obchodní partner, kterým je jakákoli firma, která odebírá naše služby a spolupracuje přímo s námi
DOUBLE ROOM	- dvouúžkový pokoj
DUTY MANAGER (MoD)	- službu konající manager v mimopracovní době
F&B (food and beverage)	- oblast stravování
FAVOUR	- zvýhodnění, laskavost, malá pozornost vůči některému z hostů (např. sauna zdarma, větší sleva apod.)
FREE OF CHARGE	- zdarma, bezplatně
FRONT OF THE HOUSE	- pracovníci, kteří v rámci své profese přicházejí do přímého kontaktu s hosty (recepční, obsluha, apod.)
FRONT OFFICE	- hotelová recepce
FULL BOARD	- plná penze
GUEST SERVICE	- celá oblast služeb hostům
HALF BOARD	- polopenze
HOUSEKEEPING	- celá oblast úklidu a činnosti pokojských
CHECK-IN	- přihlášení hosta na hotelu
CHECK-OUT	- odhlášení hosta z hotelu
JUNIOR SUITE	- suite, který je svým dispozičním řešením a výbavou vhodný pro pobyt s dětmi
KING SIZE BED	- spojené postele (manželská postel)
LUGGAGE	- zavazadla všeobecně. U Američanů používáno pro příruční zavazadla

POJMY OBECNÉ

OPCE	- datum (po předchozí dohodě) do kdy je třeba předběžnou objednávku fixně potvrdit
PACKAGE	- tzv. „balíčky“ služeb (např. wellness program)
PASANT	- předem neobjednaný klient
PRICE LIST	- ceník
PRODUKT	- to, co může být nabízeno samostatně k prodeji (v případě EDEN GROUP a.s. např. ubytovací služby, stravování, léčení)
QUEEN SIZE BED	- postel o velikosti 140-160x200 cm
ROOM OCCUPANCY	- procentuálně vyjádřené využití ubytovací kapacity (obsazenosti dostupných pokojů) za určité období
RACK RATE	- pultová cena
RATE	- cena
RECEPTION DESK	- recepční pult
REVENUE	- výnos, tržba
REVPAR	- revenue per available rooms – výnos rozpočítaný na všechny dostupné pokoje za určité období
ROOMING LIST	- jmenný seznam hostů s umístěním na jednotlivé pokoje
ROOMNIGHTS	- pokojnoci či pokojodny – počet nocí (vynásobený počtem pokojů)
SEGMENT TRHU	- určitá sociální, národnostní či jinak vyčleněná skupina klientů
SINGLE ROOM	- jednolůžkový pokoj
SINGLE USE	- dvoulůžkový pokoj či apartmá obsazený pouze jedním hostem
SLEVA / DISCOUNT	- částka odečtená od pultové ceny (většinou pro zprostředkovatele nebo last moment pro hosta)
SNÍŽENÁ CENA	- cena po úpravě, slevě
SOLD ROOMS	- prodané pokoje – ty pokoje, které byly za určité období (měsíc, rok) skutečně prodány, tedy obsazený
EXECUTIVE MANAGEMENT	- vedoucí pracovníci zajišťující chod jednotlivých units
SUITE	- ve světě více užívaný pojem pro to, čemu u nás říkáme apartmá – tedy pokoj, který se skládá ze dvou místností, či jedné velké, jež je nějakým způsobem členěna na část obývací a ložnici. Nikdy neobsahuje kuchyň
TOP MANAGEMENT	- vedoucí pracovníci zajišťující chod jednotlivých divisions
TREATMENT	- léčení
TWIN BED	- dvě oddělené postele
UNIT	- středisko; viz. RA-FG-01 Organizační řád, bod 5.1 Organizační struktura
VOUCHER	- poukázka (většinou bývá i dokladem o zaplacení) na čerpání služeb vystavená subjektem, u něhož si klient služby objednal (CK, hotel, SRD,...)

Divisions	Úseky	
Room Division	Ubytovací úsek	RD
F&B Division	Stravovací úsek	FBD
Spa Division	Léčebný úsek	SPAD
Back of the House	Správní úsek	BofH
Departments	Oddělení	
Accounting Department	Účtárna	AD
Central Office Department	Kancelář ředitelství	COD
Human Resource Department	Personální oddělení	HRD
Sales & Reservation Department	Obchodní oddělení	SRD
Technical Department	Technický úsek	TD
Authorities	Orgány společnosti	
General Meeting	Valná hromada	
Board of Directors	Představenstvo	
Supervisor Council	Dozorčí rada	
Meeting of Directors		
Management Meeting		MM
Division Meeting		
Operating Meeting		OM
Directors	Ředitelé	
General Director	Generální ředitel	GD
Operating Director	Provozní ředitel	OD
Director of Sales & Marketing	Obchodní ředitel	DSM
Director of Spa Division	Ředitel léčebného úseku	DirSD
Director of F&B Division	Ředitel stravovacího úseku	DirFB
Division Directors	Ředitelé úseků	DD
Executive Managers	Střední manažeři	
Event Manager	Manager akcí	EVM
Front Office Manager	Manager recepce	FOM
Housekeeping Manager	Manager úklidu	HKM
Reservation Manager	Rezervační manager	RM
Sales Manager	Obchodní manager	SM
F&B Manager	Manager stravovacího úseku	FBM
Spa Division Manager	Manager léčebného úseku	SDM

Resident Manager	Manager oddělených provozů	RSM
Technical Manager	Technický manager	TM
Chef	Šéfkuchař	CH
Division Managers	Vedoucí úseků	DM
Prof. Specialists	Specialisté	PS
Head Accountant	Hlavní účetní	HA
Human Resource Manager	Personální manager	HRM
Head Physician	Primář	HPh
Physician	Lékař	Ph
Supervisor	Kontrolor	SV
Economist	Ekonom	ECN
Quality Manager	Zmocněnec pro kvalitu	QM
Low managers	Manageři nižší úrovně	LM
Central Office Manager	Manager kanceláře ředitelství	COM
Chief Technician	Vedoucí provozní technik	ChT
Housekeeper	Hospodyně	HK
Master Physiotherapist	Vedoucí fyzioterapeut	
Maitre 'd Hotel	Vrchní číšník	MdH
Chef of the Kitchen	Vedoucí kuchyně	ChK
Staff	Zaměstnanci společnosti	
assistant of ...	Asistent	
event representative	Asistent akcí	
reservation representative	Rezervační asistent	
sales representative	Obchodní asistent	
kitchen porter	Pomocná síla	
baker	Pekař	
barman	Barman	
cashier	Pokladní	
cleaning woman	Uklízečka	
concierge	Concierge	
cook	Kuchař	
cook - specialist	Kuchař - specialista	
cost clerk	Kalkulant	
diet consultant	Dietní poradce	

driver	Řidič
duty cook	Kuchař – vedoucí směny
financial accountant	Finanční účetní
head physiotherapist	Vrchní fyzioterapeut
chambermaid	Pokojská
janitor	Údržbář
laundress	Pradlena
masseur	Masér
nurse	Zdravotní sestra
pastry cook	Cukrář
payroll accountant	Mzdová účetní
physiotherapist	Fyzioterapeut, rehabilitační pracovník
porter	Portýr
receptionist	Recepční
secretary	Sekretářka
spa attendant	Lázeňská
specialist	Specialista
staffhouse caretaker	Správce ubytovny
storekeeper	Skladník
waiter	Číšník
waitress	Servírka

CHECK-IN, CHECK-OUT PRAKTICKÁ ČÁST – RECEPČNÍ

Zpracovala: Šárka Matějková, pro společnost EDEN GROUP, a.s.

1. PRAKTICKÝ CHECK-IN AJ, RJ, NJ

1.1. PŘÍPRAVA NA PŘÍJEZD

- zápis poznámek do sestavy Pohyby dne ke všem příjezdům – typ platby, objednané služby, popř. požadavky klienta
- kontrola správného zadání všech objednávek – příjezdů dne do Fidelio dle souboru Obsazenost SRD
- kontrola vybavenosti pracoviště – klíče, obálky, dekodér na klíče, kurz směnárny, kancelářské potřeby, tiskoviny
- kontrola připravenosti pokojů – Housekeeper
- zápis časů vstupních prohlídek lékaře do Fidelio dle pokynů recepce SPA

1.2. POZDRAVY, UVÍTÁNÍ

- oční kontakt a „keep smiling“
- projev pohostinnosti
- oslovování hostem jménem

Jazykové minimum

Česky	Anglicky	Rusky	Německy
Dobré ráno	Good morning	Доброе утро	Guten Morgen
Dobrý den	Good afternoon	Добрый день	Guten Tag
Dobrý večer	Good evening	Добрый вечер	Guten Abend
Co pro vás mohu udělat?	What can do for you?	Что могу для вас сделать	Was kann ich für Sie tun?
Mohu Vám pomoci?	Can I help you?	Могу вам помочь	Kann ich Ihnen helfen?
Nerozumím anglicky	I don't understand english	Я не понимаю по-русски	Ich verstehe nicht deutsch
Mluvte prosím pomalu	Please speak slowly	Пожалуйста, говорите по-медленнее	Sprechen Sie bitte langsam
Promiňte, zavolám kolegu	I'm sorry, I'll call colleague	Извините, я позову коллегу	Entschuldigen Sie, ich rufe Kollege
Vítejte v našem hotelu	Welcome in our hotel	Приветствуйте в нашей гостинице	Willkommen Sie in unserem Hotel
Posaďte se prosím	Sit down please	Садитесь пожалуйста	Sitzen Sie sich bitte

1.3. REGISTRACE HOSTA

- voucher, potvrzení objednávky
- první nebo opakovaná návštěva hosta
- registrační karta
- kontrola dokladů totožnosti
- potvrzení pobytu

Jazykové minimum

Česky	Anglicky	Rusky	Německy
Prosím Váš voucher / potvrzení objednávky	Do you have a voucher / reservation confirmation?	Будьте добры, покажите мне свой паспорт.	Haben Sie ein Voucher / Reservationbestätigung?
Jste u nás poprvé?	Are you here first time?	Вы у нас в первый раз	Sind Sie bei uns erstmal?
Těší mne, že jste opět zde	I'm pleased to see you again in our hotel	Я рад, што вы опять здесь	Es ist sehr net, dass Sie wieder bei uns sind
Prosím vyplňte přihlašovací kartu	Please, fill in the registration card	Пожалуйста, заполните регистрационную карту	Bitte, füllen Sie die Anmeldenskarte aus
Mohu poprosit o vaše doklady?	May I see your passport please?	Будьте добры, покажите мне свой паспорт.	Kann ich sehen Ihr Reisepass bitte?
Děkuji mnohokrát	Thank you very much	Большое спасибо	Danke vielmals

1.4. KONTROLA OBJEDNÁVKY

- poslední kontrola připravenosti pokoje
- kontrola vouchera/potvrzení objednávky – jméno, termín pobytu, kategorie pokoje, objednané služby, typ platby
- vystavení klíče

Jazykové minimum

Česky	Anglicky	Rusky	Německy
Zde je klíč od vašeho pokoje	Here is your key, please	Вот пожалуйста ключ от вашего номера.	Hier haben Sie Ihr Schlüssel bitte
Váš pokoj je v 5. patře	You room is on the fifth floor	Ваш номер находится на пятом этаже	Ihre Zimmer ist in fünfte Stock
Výtahem prosím do 4. patra, chodbou doleva a dalším výtahem do 5. patra	You can go by lift to the fourth floor, then to the left and by another lift to the fifth floor	Лифтом поднимитесь на четвертый этаж, коридором проходите налево и другим лифтом едете на пятый этаж	Fahren Sie bitte mit Lift nach vierten Stock, dann zu links und mit anderen lift zu fünfte Stock

1.5. INFORMACE O OBJEDNANÝCH SLUŽBÁCH

- vstupní prohlídka lékaře
- wellness, aktuální nabídka
- stravování, kdy a kde první jídlo
- mapa města a další

Jazykové minimum

Česky	Anglicky	Rusky	Německy
Prohlídka lékaře je pro Vás naplánována na zítra od 9:00 ve třetím patře	Medical examination for you will be tomorrow at 9 o'clock on the third floor	Осмотр врача у вас завтра в девять часов на третьем этаже	Arztbesuch ist für Sie Morgen um 9 Uhr im dritte Stock reserviert
Ve třetím patře je wellnessland, v rámci Vašeho pobytu máte denně vstup zdarma	There is our wellnessland on the third floor, entry is for you every day free of charge	На третьем этаже находится базейн и сауны, вам входит в стоимость туда вход бесплатно	Im dritten Stock befindet sich unseren Wellnessland, für Sie ist jeden Tag Eintritt schon bezahlt
Snídaně je od 7:00 do 10:30 v restauraci ve 2. patře	Breakfast is from 7:00 to 10:30 in restaurant Sorrento on the second floor	Завтрак с семи до десяти тридцати в ресторане Sorrento на втором этаже	Frühstück is ab 7:00 bis 10:30 im Restaurant Sorrento im zweiten Stock vorbereitet
Povečeřet můžete dnes ještě v restauraci La Bohème ve 2. patře, otevřeno je do 11 hodin.	You can have dinner in the restaurant La Bohème on the second floor today, open is till 11 o'clock	Пожинать сегодня можете в ресторане La Bohème на втором этаже	Heute können Sie noch im Restaurant La Bohème abendessen, bis 11 Uhr ist geöffnet
Zde je mapa města, program divadla...	Here is the city map, program for theatre...	Вот вам план города, программа нешего театра...	Hier haben Sie ein Stadtplan und Theaterprogram

1.6. GARANCE PLATBY

- garance platby KK – předautorizace
- platba při příjezdu hotově – účet předem
- deposit

Jazykové minimum

Česky	Anglicky	Rusky	Německy
Přejete si pobyt platit hotově nebo KK?	Do you prefer to pay by credit card or cash?	Вы будете платить наличными или кредитной картой?	Wünschen Sie mit Kreditkarte oder barbezahlen?
Mohu Vás požádat o Vaši kreditní kartu?	Can I have your credit card, please?	Могу вас попросить о вашу кредитную карту?	Kann ich Ihre Kreditkarte haben, bitte?

Na Vaší KK provedem předautorizaci na celou částku 20.000 Kč.	We make pre-authorization for all the amount 20.000 crowns.	На вашей кредитной карте заблокируем общую сумму 20.000 крон.	Wir werden blokieren ganze Summe 20.000 Kronen.
Při Vašem odjezdu předautorizaci dokončíme.	By departure we end the authorization by payment.	При вашем отъезде авторизацию закончим или разблокируем.	Beim Ihre Abreise wir Autorization beenden.
Prosím Vás o složení depositu na úhradu dalších služeb - minibar, telefony, nápoje v restauraci, parkování...	Could you leave here a deposit for payment of other services - minibar, telephone, drinks in the restaurant, parking...	Прошу вас оставить здесь депозит как гарантию оплаты дополнительных услуг.	Können Sie hier bitte ein Deposit für andere Diensten Bezahlung lassen - Minibar, Telefonen, Getränke...
Při Vašem odjezdu vám deposit vyúčtujeme.	By departure we'll account the deposit for you	При вашем отъезде сделаем перерасчет с вашего депозита	Beim Ihre Abreise werden wir den Deposit abrechnen
Zde je Vaše potvrzení.	Here is your confirmation	Здесь ваше подтверждение	Hier ist Ihre Bestätigung
Máte nějaké další přání?	Anything else you wish?	Есть у вас еще какое небудь пожелание?	Haben Sie noch andere Wünsche?
Přeji Vám příjemný pobyt	I hope you'll enjoy the stay.	Желаю Вам приятно провести у нас время	Ich wunsche Ihnen angenehmen Aufenthalt.

1.7. AGENDA

- zápis klienta do systému, kontrola sazby
- kartotéka bydlících hostů
- předání případných požadavků hosta

2. PRAKTICKÝ CHECK-OUT AJ, RJ, NJ

2.1. PŘÍPRAVA NA ODJEZD

- kontrola všech položek účtu
- kontrola složky kartotéky
- kontrola pokoje

Jazykové minimum

<i>Česky</i>	<i>Anglicky</i>	<i>Rusky</i>	<i>Německy</i>
Připravím Váš účet	I'll prepare your bill	Я приготуем ваш счет.	Ich bereite Ihre Rechnung vor
Čerpal jste prosím něco z minibaru?	Did you have anything from the minibar?	Вы пользовался минибаром в номере	Haben Sie etwas aus Minibar gehabt?

Zde jsou doklady za Vámi čerpané procedury	Here are all the bills for your procedures / treatment	Вот вам квитанции на лечение	Hier sind alle Rechnungen für Ihre Kuranwendungen
Co znamenají tyto položky na účtu?	What are these items in my account?	Что означают эти суммы в счете	Was bedeten diese Posten in mein Rechnung?
Prosím za prominutí	I'm very sorry	Прошу прощения Извините пожалуйста	Ich bitte um Entschuldigung

2.2. VYÚČTOVÁNÍ POBYTU

- tisk informativního účtu
- kontrola KK, dokončení předautorizace
- platba valutou

Jazykové minimum

Česky	Anglicky	Rusky	Německy
Zde je Váš účet, prosím	Here is your bill, please	Здесь ваш счет, пожалуйста	Hier ist Ihre Rechnung, bitte
Celková částka je 100 usd	Total account is 100 usd	Общий счет 100 долларов	Gesamte Summe ist 100 usd
Vše v pořádku?	Is everything all right?	Все в порядке	Ist alles in Ordnung?
Platit můžete KK	You can pay by credit card	Платить можно кредитной картой	Sie können mit Kreditkarte bezahlen
Prosím Váš podpis	Please your signature	Прошу ваш подпис	Ihre Unterschrift, bitte
Děkuji mnohokrát	Thank you very much	Большое спасибо	Danke vielmals
Prosím, není zač	You're welcome	Пожалуйста, не стоит благодарности	Bitte, nichts zu danken
Prosím, rádo se stalo.	The pleasure is my	Пожалуйста, не за что	Bitte, gern geschehen

2.3. ZJIŠTĚNÍ SPOKOJENOSTI

- dotaz na spokojenost, dotazník spokojenosti?
- další pobyt?

Jazykové minimum

Česky	Anglicky	Rusky	Německy
Doufám, že jste byl spokojen	I hope you were satisfied	Я надеюсь что вы доволен	Ich hoffe, dass Sie zufrieden war
Byl jste u nás spokojen?	Have you been satisfied?	Вы остались довольны пребыванием у нас?	Waren Sie bei uns zufrieden?
Doufám, že bylo vše v pořádku	I hope everething's been all right	Надеюсь, что все было в порядке.	Ich hoffe, dass alles in Ordnung war

To mě těší	Nice to hear it, thank you	Я рад это слышат Я рад, что вы довольны	Es freut mich sehr, danke schön
Těšíme se na Vaši další návštěvu	We look forward your next visit	Мы рады приветствуем вас знов	Wir freuen uns auf Ihre nächste Besuch
Přejete si rezervovat pokoj na příští pobyt?	Would you like reserve a room for your next visit?	Желаете забронировать номер на следующее посещение у нас	Möchten Sie ein Zimmer für Ihre nächste Besuch reservieren?

2.4. POZDRAVY, ROZLOUČENÍ

- přání šťastné cesty
- rozloučení

Jazykové minimum

Česky	Anglicky	Rusky	Německy
Šťastnou cestu	Happy journey	Счастливого пути.	Gute Reise
Děkujeme za návštěvu a na shledanou	Thank you for your visit. We hope to see you again.	Благодарим вас за посещение, до свидания.	Wir danken Ihnen für Ihren Besuch und auf Wiedersehen
Na shledanou	Good bye	До свидания	Auf Wiedersehen
Rádi Vás opět uvidíme v našem hotelu	We'll pleased to see you again in our hotel	Рады вас приветствуем опять в нашей гостиницы	Sehr gerne werden wir Ihnen in unserem Hotel wiedersehen

2.5. AGENDA

- ukončení pobytu v systému
- složka v kartotéce
- archivace

3. OPRAVA PŘÍPADNÝCH CHYB

3.1. CHECK-IN

Kritéria hodnocení	Způsob ověření
Příprava na příjezd - sestava Pohyby dne, vybavenost pracoviště	Písemně + slovní vyjádření
Pozdravy, uvítání	Slovní vyjádření
Registrace hosta - registrační karta, kontrola doklady hosta	Praktické předvedení
Kontrola objednávky - připravenost pokojů, kontrola voucheru, vystavení klíče	Praktické předvedení

Informace hostu - léčení, wellness, stravování, tiskoviny	Slovní vyjádření
Garance platby - předautorizace, účet předem, deposit	Praktické předvedení
Agenda - zápis klienta do systému, kartotéka	Praktické předvedení
Jazykové minimum	Konverzace + písemně

3.2. CHECK-OUT

<i>Kritéria hodnocení</i>	<i>Způsob ověření</i>
Příprava na odjezd - kontrola účtu, složky kartotéky, pokoje	Slovní vyjádření
Vyúčtování pobytu - info účet, kontrola KK, dokončení předautorizace, platba	Praktické předvedení
Zjištění spokojenosti - dotaz na spokojenost, další pobyt	Slovní vyjádření
Pozdravy, rozloučení	Slovní vyjádření
Agenda - ukončení pobytu v systému, kartotéka, archivace	Praktické předvedení
Jazykové minimum	Konverzace + písemně

CHECK-IN, CHECK-OUT PAKTICKÁ ČÁST - PORTÝR

Zpracovala: Šárka Matějková, Jana Štekrová, pro společnost EDEN GROUP, a.s.

1. PRAKTICKÝ CHECK-IN AJ, RJ, NJ

1.1. POZDRAVY, UVÍTÁNÍ

- oční kontakt a „keep smiling“
- projev pohostinnosti
- otevření dveří vozu

jazykové minimum

Česky	Anglicky	Rusky	Německy
Dobré ráno	Good morning	Доброе утро	Guten Morgen
Dobrý den	Good afternoon	Добрый день	Guten Tag
Dobrý večer	Good evening	Добрый вечер	Guten Abend
Co pro Vás mohu udělat?	What can do for you?	Что для вас могу сделать	Was kann ich für Sie tun?
Mohu Vám pomoci?	Can I help you?	Как вам могу помочь	Kann ich Ihnen helfen?
Nerozumím anglicky	I don't understand english	Я не понимаю по-русски	Ich verstehe nicht Deutsch
Mluvte prosím pomalu	Plesase speak slowly	Пожалуйста, говорите по-медленнее	Sprechen Sie bitte langsam
Promiňte, zavolám kolegu	I'm sorry, I'll call college	Извините я позову коллегу	Entschuldigen Sie, ich rufe Kollege
Vítejte v našem hotelu	Welcome in our hotel	Приветствуйте в нашей гостиницы	Willkommen Sie in unserem Hotel

1.2. ZAVAZADLA

- vykládka zavazadel z vozu
- příp. uložení / označení zavazadel
- odvoz zavazadel do pokoje

jazykové minimum

Česky	Anglicky	Rusky	Německy
Jste u nás poprvé?	Are you here first time?	Вы у нас в первый раз	Sind Sie bei uns erstmal?

Těší mne, že jste opět zde	I'm pleased to see you again in our hotel	Мы рады видеть вас здесь снова	Es ist sehr net, dass Sie wieder bei uns sind
Prosím, pomohu vám.	Please, I'll help you	Пожалуйста, я вам помогу	Bitte, ich helfe Ihnen
Mohu pomoci s Vašimi zavazadly?	May I help you take your baggage?	Могу вам помочь с вашей багажей	Kann ich Ihnen mit Ihre Gepäck helfen?
Děkuji mnohokrát	Thank you very much	Большое спасибо	Danke vielmals
Recepce je vpravo	Reception is on the right side	Рецепция находится направо	Rezeption ist rechts
Prosím Vaše jméno	Your name, please	Пожалуйста ваша фамилия	Ihre name, bitte
Prosím číslo Vašeho pokoje	Number of your room, please	Пожалуйста, номер вашей комнаты	Ihre Zimmernummer, bitte
Vaše zavazadla donesu do pokoje	I take your luggage to your room	Ваш багаж принесу вам в номер	Ich bringe Ihre Gepäck zu Ihre Zimmer

1.3. PARKOVÁNÍ

- front parking
- garage
- označení vozu registrační kartou

jazykové minimum

Česky	Anglicky	Rusky	Německy
Zde můžete zaparkovat Váš vůz	Here you can park your car, please	Вот пожалуйста можно оставить вашу машину	Hier können Sie parken, bitte
Váš vůz zaparkuji do garáže	I'll park your car in garage	Вашу машину оставим на стоянке в гараже	Ich parke Ihre Wagen in Garage
Parkovací kartu ponechte prosím ve voze	The parking card leave in your car, please	Карту паркинга оставте в машине, пожалуйста	Lassen Sie die Parkingkarte im Ihr Wagen, bitte

1.4. PŘÍPADNÝ DOPROVOD KLIENTA DO POKOJE

- ve výtahu
- otevření pokoje
- uložení bagáže v pokoji

jazykové minimum

Česky	Anglicky	Rusky	Německy
Váš pokoj je v 6. patře	Your room is on the sixth floor	Ваш номер находится на шестом этаже	Ihre Zimmer ist im sechsten Stock

Ve třetím patře je wellnesland, otevřeno je do 21 hodin.	There is our wellnesland on the third floor, open is till 9 pm.	На третьем этаже находится wellnesland, открыто до девяти часов вечера	Im dritten Stock befindet sich unseren Wellnessland, geoeffnet ist bis 21 Uhr.
Snídaně je od 7:00 do 10:30 v restauraci Sorrento ve 2. patře	Breakfast is from 7:00 to 10:30 in restaurant Sorrento on the second floor	Завтрак с семи до десяти тридцати в ресторане Sorrento на втором этаже	Frühstück is ab 7:00 bis 10:30 im Restaurant Sorrento im zweiten Stock vorbereitet
Povečeřet můžete dnes ještě v restauraci La Bohéme ve 2. patře, otevřeno je do 11 hodin.	You can have dinner in the restaurant La Bohéme on the second floor today, open is till 11 o'clock	Пужинать сегодня можно еще в ресторане La Bohéme на втором этаже	Heute können Sie noch im Restaurant La Bohéme abendessen, bis 11 Uhr ist geöffnet
Zde je Váš pokoj prosím	Here is your room, please	Здесь ваш номер, пожалуйста	Hier ist Ihre Zimmer, bitte

1.5. VYBAVENÍ POKOJE

- telefon, internet, minibar, pay-tv
- topení, klimatizace
- trezor
- signalizace pro housekeeping
- plánek únikových cest
- přání příjemného pobytu

jazykové minimum

Česky	Anglicky	Rusky	Německy
Zde je telefon, připojení k internetu, minibar	Here is phone, connectig to the internet, minibar	Здесь телефон, возможность соединения с интернетом, минибар	Hier ist Tefefon, verbindung mit Internet, Minibar
Informace o hotelu najdete v těchto deskách	Informations about hotel you can find in this book	Информации о отеле в этих папках	Informationen über Hotel finden Sie in diese Buch
Zde můžete ovládat klimatizaci / topení ve vašem pokoji	Here you can contol heating / air-conditioning in your room	Здесь можете регулировать климатизацию / отопление в вашем номере	Hier können Sie Heizung / Luftverbesserung korigieren.
Zde je trezor, zavírá se takto - kreditní kartou	Here is the safe, you can close it so - by the credit card	Здесь сейф, закрывается так - кредитной картой	Hier ist Tresor, man kann so mit Kreditkarte zuschlossen

Zde je signalizace pro pokojskou, červená-nerušit, zelená-uklidit	Here is signal for chambermaid, red-don't disturb, green-roomcleaning	Здесь сигнализация для горничной, красная лампочка - не беспокойте нас, зеленая - убирайте комнату	Hier ist Signal für Zimmermädchen, rot-nicht stören, grün-abreumen
Zde je plánec poschodí a únikových cest	Here is the floor plan and escape way	Здесь план этажа и аварийного выхода	Hier ist der Stockplan und Fluchtweg
Máte nějaké další přání?	Anything else you wish?	Есть у вас еще какое небудть пожелание	Haben Sie noch andere Wünsche?
Přeji Vám příjemný pobyt	I hope you'll enjoy the stay.	Желаю Вам приятно провести у нас время	Ich wunsche Ihnen angenehmen Aufenthalt.

2. PRAKTICKÝ CHECK-OUT AJ, RJ, NJ

2.1. ODVOZ / ULOŽENÍ ZAVAZADEL

- odvoz zavazadel z hotelového pokoje
- uložení / označení zavazadel
- nakládka zavazadel do vozu

jazykové minimum

Česky	Anglicky	Rusky	Německy
Mohu odnést Vaše zavazadla?	May I take your luggage, please	Могу отнести ваш багаж	Kann ich Ihre Gepäck nehmen?
Vaše zavazadla uložím do skladu zavazadel	I save your luggage to the store	Ваш багаж оставим в камеру хранения	Ich nehme Ihre Bagage im Lagerraum
Mohu naložit zavazadla do vozu?	May I put your luggage into the car?	Могу ваш багаж положить в машину	Kann ich Ihre Gepäck im Wagen laden?
Prosím za prominutí	I'm very sorry	Прошу прощения Извините пожалуйста	Ich bitte um Entschuldigung

2.2. PŘÍPADNÁ KONTROLA POKOJE ODJÍŽDĚJÍCÍHO KLIENTA

- pokoj
- koupelna
- chodba

jazykové minimum

Česky	Anglicky	Rusky	Německy
Pane, je to vaše?	Is it your, sir?	Извините это ваше	Ist es Ihre, bitte?
Hledáte něco?	Are you missing anything?	Искайте что небудть	Suchen Sie etwas?

Hned Vám to přinesu	I'll bring it immediately	Я принесу это сразу	Ich bringe das gleich
Promiňte, zavolám pokojskou	Sorry, I'll call chambermaid	Извините, я позову горничную	Entschuldigen Sie, ich rufe Zimmerfrau

2.3. VYPARKOVÁNÍ VOZU

- vyparkování vozu z garáže
- předání vozu

jazykové minimum

Česky	Anglicky	Rusky	Německy
Váš vůz přistavím před hotel	Your car I'll park front the hotel	Я приеду с вашей машиной к входу отеля	Ich fahre Ihre Wagen vor dem Hotel
Zde jsou klíče od vozu	Here is key to your car	Здесь ключи от вашей машины	Hier ist Autoschlüssel, bitte
Prosím, pane...	Here you are, sir...	Пожалуйста...	Bitte sehr...
Doufám, že jste byl spokojen	I hope you were satisfied	Надеюсь, что вы был доволен	Ich hoffe, dass Sie zufrieden war
Byl jste u nás spokojen?	Have you been satisfied?	Вы остались довольны пребыванием у нас?	Waren Sie bei uns zufrieden?
Doufám, že bylo vše v pořádku	I hope everething's been all right	Надеюсь, что все было в порядке.	Ich hoffe, dass alles in Ordnung war
To mě těší	Nice to hear it, thak you	Мы рады, что вы довольны	Es freut mich sehr, danke schön
Těšíme se na Vaši další návštěvu	We look forward your next visit	Мы рады, что вам понравилось и ждем вас снова	Wir freuen uns auf Ihre nächste Besuch

2.4. POZDRAVY, ROZLOUČENÍ

- přání šťastné cesty
- rozloučení

jazykové minimum

Česky	Anglicky	Rusky	Německy
Šťastnou cestu	Happy journey	Счастливого пути.	Gute Reise
Děkujeme za návštěvu a na shledanou	Thank you for your visit. We hope to see you again.	Благодарим вас за посещение, до свидания.	Wir danken Ihnen für Ihren Besuch und auf Wiedersehen
Na shledanou	Good bye	Досвидания	Auf Wiedersehen
Rádi Vás opět uvidíme v našem hotelu	We'll pleased to see you again in our hotel	Рады увидеть вас в нашем отеле снова	Sehr gerne werden wir Ihnen in unserem Hotel wiedersehen

2.5. JAZYKOVÉ MINIMUM - SLOVÍČKA

Česky	Anglicky	Německy	Rusky
bagážista	porter	r Hoteldiener	носильщик (портъе)
	<i>po:te</i>	<i>hoteldínr</i>	<i>nosíľščík (portje)</i>
bankovka	banknote	e Banknote	банкнота
	<i>benknout</i>	<i>banknóte</i>	<i>banknóta</i>
celkový účet	total account	e Gesamtrechnung	общий счет
	<i>toutl ekaunt</i>	<i>gezanmtrechnung</i>	<i>óbščij sčot</i>
cena	price	r Preis	Цена, стоимость
	<i>prais</i>	<i>prajs</i>	<i>cená, stóimost'</i>
cena pokoje	charge for the room	r Zimmerpreis	стоимость номера
	<i>ča:dž f'd rum</i>	<i>cimrprajs</i>	<i>stoímost' nómera</i>
cestovní	travel agency	s Reisebüro	бюро путешествий
kancelář	<i>trevl eidžensi</i>	<i>rajzebüro</i>	<i>bjuró putěšestvij</i>
cestovní pas	passport	r Reisepass	паспорт
	<i>pa:spo:t</i>	<i>rajzepas</i>	<i>pásport</i>
čistírna	cleaner's	e Reinigung	химчистка
	<i>kli:nez</i>	<i>rajnigung</i>	<i>chimčístka</i>
číšník	waitor	r Kellner	Официант
	<i>vejtr</i>	<i>kelner</i>	<i>aficiánt</i>
děkuji	thank you	danke	Спасибо, благодарю
	<i>ðenk ju</i>	<i>danke</i>	<i>spasíbo, blagodarjú</i>
den	day	r Tag	День
	<i>dej</i>	<i>tág</i>	<i>děň</i>
denně	daily	täglich	Ежедневно
	<i>deili</i>	<i>téglich</i>	<i>ježedněvno</i>
deštník	umbrella	r Regenschirm	зонт (зонтик)
	<i>umbrela</i>	<i>régenširm</i>	<i>zont</i>
dítě	child	s Kind	Ребёнок
	<i>čaild</i>	<i>kind</i>	<i>rěbjónok</i>
dopisní papír	note-paper	s Briefpapier	писчая бумага
	<i>nout peip</i>	<i>brífpapír</i>	<i>pisčaja bumága</i>
dopoledne	in the morning	vormittag	до обеда
	<i>in d mo:nin</i>	<i>fórmíták</i>	<i>do obéda</i>
doporučit	recommend	empfehlen	рекомендовать
	<i>rek'mend</i>	<i>empfél'n</i>	<i>rekotendovát'</i>

drobné	small change	s Kleingeld	мелочь
	<i>smo:l čeindž</i>	<i>klajngeld</i>	<i>měloč</i>
dveře	door	e Tür	дверь
	<i>do:</i>	<i>tür</i>	<i>dvěr</i>
hledat	look for	suchen	искать
	<i>luk fo:</i>	<i>zúchn</i>	<i>iskát'</i>
hlídané	car - park	überwachter Parkplatz	охраняемая стоянка
parkoviště	<i>ka: pa:k</i>	<i>übrvachtr parkplac</i>	<i>ochraňájemaja stojánka</i>
host	guest	r Gast	Гость
	<i>gest</i>	<i>gast</i>	<i>gost'</i>
hotel	hotel	s Hotel	Гостиница (отель)
	<i>houtl</i>	<i>hotel</i>	<i>gastínica (atel')</i>
hotelový	hotel card	r Hotelausweis	пропуск в гостиницу
průkaz	<i>houtel ka:d</i>	<i>hotelausvajs</i>	<i>própusk v gostinícu</i>
hotelový	bill	e Hotelrechnung	счет за гостиницу
účet	<i>bil</i>	<i>hotelrechnung</i>	<i>sčot za gostinícu</i>
hovor	call	s Gespräch	разговор
(telefonní)	<i>ko:l</i>	<i>gešpréch</i>	<i>razgovór</i>
chodba	corridor	r Gang	Коридор
	<i>koridor</i>	<i>gang</i>	<i>karidór</i>
jízdenka	ticket	e Fahrkarte	билет
	<i>tiket</i>	<i>fárkarte</i>	<i>bilét</i>
kabát	coat	r Mantel	пальто
	<i>kout</i>	<i>mantl</i>	<i>pal'tó</i>
kadeřník	hairdresser	r Friseur	парикмахер
	<i>he'dres'</i>	<i>frizör</i>	<i>parikmácher</i>
kalhoty	trousers	e Hose	брюки
	<i>trauzez</i>	<i>hóze</i>	<i>brjúki</i>
kavárna	café	s Café	кафе
	<i>kefi</i>	<i>kafé</i>	<i>kafé</i>
kartáč	brush	e Bürste	щетка
	<i>braš</i>	<i>bürste</i>	<i>sčjótka</i>
klíč	key	r Schlüssel	ключ
	<i>ki:</i>	<i>šlüsl</i>	<i>ključ</i>
kniha	book	s Buch	книга
	<i>buk</i>	<i>búch</i>	<i>kníga</i>

kniha přání	book of requests		книга жалоб
a připomínek	and complaints	s Beschwerdebuch	и предложений
	<i>buk of rikwests end</i>	<i>bešverdebúch</i>	<i>kníga žalob i predložénij</i>
	<i>k'mpleints</i>		
košile	shirt	s Hemd	рубашка
	<i>š :t</i>	<i>hemt</i>	<i>rubáška</i>
koupelna	bathroom	s Badezimmer	ванная комната
	<i>ba:8ru:m</i>	<i>bádecimr</i>	<i>vánaja komnata</i>
kouřit	smoke	rauchen	курить
	<i>smouk</i>	<i>rauchn</i>	<i>kurít'</i>
křeslo	arm chair	r Sessel	кресло
	<i>ármčér</i>	<i>sesl</i>	<i>krěslo</i>
kuchař	cook	r Koch	Повар
	<i>kúk</i>	<i>koch</i>	<i>póvar</i>
květiny	flowers	e Blumen	цветы
	<i>flauez</i>	<i>blúmn</i>	<i>cvetý</i>
lampa	lamp	e Lampe	лампа
	<i>lemp</i>	<i>lampe</i>	<i>lámpa</i>
lázně	spa, bath	s Bad	Курорт
	<i>spa, bás</i>	<i>bád</i>	<i>kurórt</i>
léčba	treatment	e Heilung	лечение
	<i>tri:tment</i>	<i>hajlung</i>	<i>lečénije</i>
léčebný pramen	medicinal spring	e Heilquelle	лечебный источник
	<i>medisinl sprin'</i>	<i>hajlkvele</i>	<i>lečěbnij istóčnik</i>
lékař	Physician	r Artzt	врач
	<i>fyzišn</i>	<i>árct</i>	<i>vrač'</i>
let	flight	r Flug	полет (рейс)
	<i>flait</i>	<i>flúk</i>	<i>poljót (rejs)</i>
letenka	air-ticket	e Flugkarte	билет на самолет
	<i>e tikit</i>	<i>flúkkarte</i>	<i>bilét na samoljót</i>
letiště	airport	r Flugplatz	аэропорт
	<i>epo:t</i>	<i>flúkplac</i>	<i>aeropórt</i>
ložnice	sleeping room	s Schlafzimmer	Спальня
	<i>sliping rúm</i>	<i>šláfcimr</i>	<i>spál'ňa</i>
manžel	husband	r Gatte	муж, супруг
	<i>hazbnd</i>	<i>gate</i>	<i>muž, suprúg</i>

manželka	wife	e Gattin	жена, супруга
	<i>waif</i>	<i>gatin</i>	<i>žená, suprúga</i>
mapa	map	e Landkarte	карта
	<i>mep</i>	<i>lantkarte</i>	<i>kárta</i>
mapa	city map	r Stadtplan	карта города
města	<i>siti mep</i>	<i>šťatplan</i>	<i>kárta góroda</i>
matrace	mattress	e Matratze	матрац
	<i>metris</i>	<i>matrace</i>	<i>matrác</i>
mýdlo	soap	e Seife	мыло
	<i>soup</i>	<i>zaife</i>	<i>mýlo</i>
nabídnout	offer	anbieten	предложить
	<i>ofr</i>	<i>anbítn</i>	<i>predložít'</i>
nedaleko	not far	nicht weit	недалеко
	<i>not fa:</i>	<i>nicht vejt</i>	<i>nědaleko</i>
noc	night	e Nacht	ночь
	<i>najt</i>	<i>nacht</i>	<i>noč</i>
obálka	envelope	r Umschlag	конверт
	<i>enviloup</i>	<i>umšlák</i>	<i>konvért</i>
oběd	lunch	s Mittagessen	обед
	<i>lanč</i>	<i>miták esn</i>	<i>oběd</i>
objednat	order	bestellen	заказать
	<i>o:d'</i>	<i>bešteln</i>	<i>zakazát'</i>
oblek	suit	r Anzug	костюм
	<i>sju:t</i>	<i>ancúk</i>	<i>kostjúm</i>
odpočinek	relaxation	e Erholung	Отдых
	<i>rilexejšn</i>	<i>erhólung</i>	<i>ótдых</i>
odpoledne	in the afternoon	r Nachmittag	после обеда
	<i>in di a:ft 'nu:n</i>	<i>nachmiták</i>	<i>pósle oběda</i>
okamžik	moment	einen Augenblick	момент
	<i>moumnt</i>	<i>ajnen augnblik</i>	<i>moment</i>
okamžitě	immediately	sofort	сейчас, сразу
	<i>imi:djetli</i>	<i>zofort</i>	<i>sejčás</i>
okno	window	s Fenster	окно
	<i>windou</i>	<i>fenstr</i>	<i>oknó</i>
omluvit	excuse	sich entschuldigen	извинить
	<i>iks'kju:z</i>	<i>zich entšúldign</i>	<i>izvinít'</i>

oplatka	wafer <i>weif'</i>	e Oplade <i>opláde</i>	вафля <i>váfija</i>
oprava	repair <i>ripe:</i>	e Reparatur <i>reparatur</i>	ремонт <i>remónt</i>
osuška	bath towel <i>ba:8 tauel</i>	s Badetuch <i>bádetúch</i>	банное полотенце <i>bannoje polotěnce</i>
ovoce	fruit <i>frujt</i>	s Obst <i>obst</i>	Фрукты: <i>frúkty</i>
parkovací	parking fee	e Parkgebühr	оплата за стоянку
poplatek	<i>pa:kin fi:</i>	<i>parkgebür</i>	<i>opláta za stojánka</i>
platit	pay <i>pei</i>	zahlen <i>cáln</i>	платить <i>platít'</i>
podepsat	sign <i>sain</i>	unterschreiben <i>untršrajbn</i>	подписать <i>podpisát'</i>
pohlednice	picture postcard <i>pikč' poustka:d</i>	e Ansichtskarte <i>anzichtskarte</i>	открытка с видом <i>otkrýtká s vídom</i>
podlaha	floor <i>flór</i>	r Boden <i>bóden</i>	пол <i>pol</i>
pokoj	hotel room	s Hotelzimmer	Номер
hotelový	<i>houtl rúm</i>	<i>hotelcimr</i>	<i>nóměr</i>
pokoj	living room	r Raum	Комната
obývací	<i>living room</i>	<i>raum</i>	<i>kómnata</i>
pokojská	chambermaid <i>čeimb' meid</i>	e Zimmermädchen <i>cimmétchn</i>	горничная <i>górníčnaja</i>
polštář	pillow <i>pilou</i>	s Kissen <i>kisen</i>	подушка <i>padúška</i>
popelník	ash-tray <i>eštrei</i>	r Aschenbecher <i>ašnbechr</i>	пепелница <i>pěpěl' nica</i>
pořádek	order <i>o:d'</i>	e Ordnung <i>ordnung</i>	порядок <i>porjádok</i>
poschodí	floor <i>flór</i>	r Stock <i>štok</i>	этаж <i>etáž</i>
postel	bed <i>bed</i>	s Bett <i>bet</i>	кровать <i>kravát'</i>
poštovní	stamp	e Briefmarke	почтовая марка
známka	<i>stemp</i>	<i>brifmarke</i>	<i>počtévaja márka</i>

prostěradlo	sheet	s Leintuch	простыня
	<i>šít</i>	<i>laintuch</i>	<i>prostyňá</i>
průvodce	guide	r Begleiter	экскурсовод, гид
	<i>gaid</i>	<i>beglajtr</i>	<i>exkursovód, gid</i>
přání	request	r Wunsch	пожелание
(hosta)	<i>rikwest</i>	<i>vunš</i>	<i>poželánije</i>
přihlašovací	registration form	e Anmeldungskarte	листок для приезжающих
lístek	<i>redžistreišn fo:m</i>	<i>anmeldungskárte</i>	<i>listók dlja prijezžájuščich</i>
přistýlka	extra bed	s Zusatzbett	дополнительная кровать
	<i>ekstr'bed</i>	<i>cúzacbet</i>	<i>dopalnitél'naja krovat'</i>
ramínka	hangers	r Kleiderbügel	плечики
	<i>hengrs</i>	<i>klaidrbýgl</i>	<i>plěčiki</i>
ráno	in the morning	r Morgen	утро
	<i>in d mo:ning</i>	<i>morgn</i>	<i>útro</i>
razítko	stamp	r Stempel	печать
	<i>stemp</i>	<i>štempl</i>	<i>pěčát'</i>
recepční	reception clerk	e Empfangsdame	Дежурный администратор
	<i>risepšn klerk</i>	<i>empfangsdáme</i>	<i>děžúrnyj administrátor</i>
rezervovat	reserve	reservieren	забронировать
	<i>rize:v</i>	<i>rezervirn</i>	<i>zabronirovat'</i>
ručník	towel	s Handtuch	полотенце
	<i>tauel</i>	<i>hanttúch</i>	<i>polotěnce</i>
řidič	driver	r Fahrer	Водитель (шофер)
	<i>drajvr</i>	<i>fárer</i>	<i>vadítěľ, šaffor</i>
sako	jacket	r Sakko	пиджак
	<i>džekit</i>	<i>sako</i>	<i>pidžák</i>
servírka	waitress	e Servierin	Официантка
	<i>vejtris</i>	<i>servirin</i>	<i>aficiántka</i>
schodiště	stairway	s Treppenhaus	Лестница
	<i>stérvej</i>	<i>trepenhauz</i>	<i>lěstnica</i>
sklenka	glass	s Glas	стакан
	<i>gla:s</i>	<i>glás</i>	<i>stakán</i>
skříň	wardrobe	r Schrank	шкаф
	<i>vórdroub</i>	<i>šrank</i>	<i>škaf</i>
sleva	discont	e Ermässigung	скидка
	<i>diskaunt</i>	<i>ermésigung</i>	<i>skídka</i>

snídaně	breakfast	s Frühstück	завтрак
	<i>brekfest</i>	<i>früstück</i>	<i>závtrak</i>
sprcha	shower	e Dusche	душ
	<i>šovvr</i>	<i>duše</i>	<i>duš</i>
strop	ceiling	e Decke	потолок
	<i>siling</i>	<i>deke</i>	<i>patalók</i>
stůl	table	r Tisch	стол
	<i>tejbl</i>	<i>tyš</i>	<i>stol</i>
studená voda	cold water	kaltes Wasser	холодная вода
	<i>kould wo:t'</i>	<i>kaltes vasr</i>	<i>cholódnojaja vodá</i>
sukně	skirt	r Rock	юбка
	<i>skirt</i>	<i>rok</i>	<i>júbka</i>
šaty (dámské)	dress	s Kleid	платье
	<i>dres</i>	<i>klajt</i>	<i>plát'je</i>
talíř	plate	r Teller	тарелка
	<i>pleit</i>	<i>telr</i>	<i>tarěлка</i>
telefon	telephone	s Telefon	телефон
	<i>telifoun</i>	<i>telefon</i>	<i>těléfón</i>
teplá voda	hot water	warmes Wasser	горячая вода
	<i>hot wo:t'</i>	<i>varmes vasr</i>	<i>gorjáčajaja vodá</i>
toaletní papír	toilet paper	s Toiletpapier	туалетная бумага
	<i>toalt pejpr</i>	<i>toaletpapír</i>	<i>tualětnajaja bumága</i>
tužka	pencil	r Bleistift	карандаш
	<i>pensl</i>	<i>blajštyft</i>	<i>karandáš</i>
týden	week	e Woche	неделя
	<i>vík</i>	<i>voche</i>	<i>něděľa</i>
týdně	weekly	wöchentlich	еженедельно
	<i>víkly</i>	<i>vöchtlich</i>	<i>ježeněděľno</i>
ubrousek	serviette	e Serviette	салфетка матерчатая
	<i>serviet</i>	<i>servijete</i>	<i>sal'fětka matěřčatajaja</i>
ubrus	tablecloth	s Tischtuch	скатерть
	<i>tejblklos</i>	<i>tyštuch</i>	<i>skátěřť</i>
údržbář	janitor	r Instandhalter	Ремонтник
	<i>dženitr</i>	<i>instandhaltr</i>	<i>řěmóntnik</i>
umýt	wash	abwaschen	вымыть
	<i>woš</i>	<i>apvašn</i>	<i>výmýt'</i>

umyvadlo	wash basin	s Becken	умывальник
	<i>voš bejzn</i>	<i>beken</i>	<i>umyvál'nik</i>
vana	bath	e Wanne	ванна
	<i>bás</i>	<i>vane</i>	<i>vánna</i>
večer	evening	abend	вечером
	<i>ívning</i>	<i>ábnt</i>	<i>véčerom</i>
vchod	entrance	s Eingang	Вход
	<i>entráns</i>	<i>ajngang</i>	<i>vchod</i>
vyčistit	clean	reinigen	вычистить
	<i>klín</i>	<i>rajnign</i>	<i>výčistit'</i>
výhled	view	e Aussicht	вид
	<i>vjú</i>	<i>auszicht</i>	<i>vid</i>
východ	exit	s Ausgang	Выход
	<i>exit</i>	<i>ausgang</i>	<i>východ</i>
vyprat	laundry	waschen	выстирать
	<i>loundr</i>	<i>vašn</i>	<i>výstirat'</i>
vypnout	switch off	abschalten	выключить
	<i>svič of</i>	<i>abšaltn</i>	<i>výklučít'</i>
výtah	lift	r Aufzug	лифт
	<i>lift</i>	<i>aufzúg</i>	<i>lift</i>
vyžehlit	press	bügeln	выгладить
	<i>pres</i>	<i>bügln</i>	<i>výgladi't</i>
vůz	car	r Wagen	машина
(auto)	<i>ka:</i>	<i>vágn</i>	<i>mašína</i>
vzbudit	wake	wecken	разбудить
	<i>wejk</i>	<i>vekn</i>	<i>razbudít'</i>
vzít	take	nehmen	взять
	<i>tajk</i>	<i>némen</i>	<i>vz'at'</i>
zápalky	matches	e Streichhölzer	спички
	<i>mečíz</i>	<i>štrajchhölcer</i>	<i>spíčky</i>
zapnout	switch on	einschalten	включить
	<i>svič on</i>	<i>ainšalten</i>	<i>vklučít'</i>
zásuvka (elektrická)	power point	e Steckdose	розетка
	<i>paup point</i>	<i>štekdoze</i>	<i>razětka</i>
zašít	mend	zunähen	зашить
	<i>mend</i>	<i>cuneén</i>	<i>zašíť</i>

zavazadlo	luggage	s Gepäck	чемоданы
	<i>lagidž</i>	<i>gepek</i>	<i>čemodány</i>
zavřít	close	zumachen	заккрыть
	<i>klouz</i>	<i>cumachen</i>	<i>zakrýt'</i>
zdarma	free of charge	kostenlos	бесплатно
	<i>frí of čárdž</i>	<i>kosntlós</i>	<i>besplátno</i>
zdrav. sestra	nurse	e Schwester	Медсестра
	<i>nérs</i>	<i>švestr</i>	<i>mědsestrá</i>
zeď	wall	e Mauer	стена
	<i>vól</i>	<i>maur</i>	<i>stěná</i>
zítra	tomorrow	morgen	завтра
	<i>tumorou</i>	<i>morgn</i>	<i>závtra</i>
žárovka	bulb	e Glühbirne	электрическая лампочка
	<i>balb</i>	<i>glübirne</i>	<i>elektríčeskaja lámpočka</i>
židle	chair	r Stuhl	стул
	<i>čer</i>	<i>štúl</i>	<i>stul</i>

2.5. OPRAVA PŘÍPADNÝCH CHYB

• Check-in

<i>Kritéria hodnocení</i>	<i>Způsob ověření</i>
Pozdravy, uvítání	Slovní vyjádření
Bagáž - vykládka z vozu, příp. uložení, označení, odvoz do pokoje	Praktické předvedení
Parkování - front parking, garage, označení vozu registrační kartou	Slovní vyjádření + Praktické předvedení
Informace hostu - léčení, wellness, stravování	Slovní vyjádření
Doprovod hosta do pokoje - otevření pokoje, uložení bagáže	Praktické předvedení
Vybavení pokoje - telefon, internet, minibar, pay-tv, topení, klimatizace, trezor, signalizace housekeeping, plánek únikových cest	Slovní vyjádření + Praktické předvedení
Jazykové minimum	Konverzace + písemně

• Check-out

<i>Kritéria hodnocení</i>	<i>Způsob ověření</i>
Odvoz / uložení bagáže - odvoz, označení, nakládka	Praktické předvedení
Případná kontrola pokoje odjíždějícího hosta	Slovní vyjádření
Vyparkování vozu	Praktické předvedení
Pozdravy, rozloučení	Slovní vyjádření
Jazykové minimum	Konverzace + písemně