



MCG
MANAGEMENT CONSULTING
GROUP, s.r.o

Vzdělávací program Pohostinství pro cestovní ruch je financován Evropským sociálním fondem a státním rozpočtem ČR v rámci projektu Školení a vzdělávání pracovníků v cestovním ruchu.

ZÁSADY KOMUNIKACE V UBYTOVACÍM A STRAVOVACÍM ZAŘÍZENÍ

OBSAH

1. KOMUNIKACE S HOSTY VE STRAVOVACÍM ZAŘÍZENÍ	3
1.1. Rezervace stolů.....	3
1.2. Přijetí hostů	3
1.3. Usazování hostů ke stolům	3
1.4. Výběr jídla – doporučení	4
1.5. Příjem objednávky.....	4
1.6. Obsluha.....	4
1.7. Vyúčtování	5
1.8. Rozloučení s hostem.....	5
2. KOMUNIKACE S HOSTY V UBYTOVACÍM ZAŘÍZENÍ	5
2.1. Zásady komunikace na recepci.....	8
3. ŘEŠENÍ KRIZOVÝCH SITUACÍ.....	8

1. Komunikace s hosty ve stravovacím zařízení

Při komunikaci s hosty je nutné dodržovat určitá pravidla, a to od jejich příchodu až po jejich odchod. Jedná se o odborně-společenské zvyklosti, které mohou být používány všechny, nebo jen některé, v závislosti na druhu restaurace. S růstem úrovně restaurace, poroste i množství pravidel, které budou dodržovány. Některá z nich jsou běžně používána, avšak v některých denních dobách se od nich může upustit, např. v době oběda nebo při zvýšeném provozu.

Rezervace stolů

Stoly si host může objednat v restauracích střední a vyšší úrovně. Může jít o rezervaci osobní, telefonickou nebo prostřednictvím Internetu. Pracovník přijímající rezervace by si měl poznamenat jméno hosta, počet osob, hodinu příchodu případně další potřebné náležitosti. Podle domluvy si host může rezervovat salónek, přípravu různých specialit nebo další věci, vše záleží na komunikaci a snaze vyjít hostovi vstříc. Stůl se obvykle rezervuje čtvrt hodiny před danou dobou a půl hodiny po ní. Základem je lístek nebo kartička, která se dává na stůl nebo na rezervační stojánek, kde se uvádí jméno hosta, doba příchodu a počet míst.

Přijetí hostů

Přijetí hostů se liší podle typu restaurace. Buď si může host sám vybrat stůl a posadit se, nebo u příchodu do restaurace stojí obsluha, která hosta přivítá, zeptá se ho na některé důležité náležitosti (jestli má rezervaci, zda čeká ještě další osoby, jestli má nějaká neobvyklá přání a požadavky). Poté hosta uvede ke stolu a to tím způsobem, že číšník jde vždy první a host ho následuje až ke stolu. Číšník samozřejmě musí nejdříve hostovi říci, aby ho následoval, pozornost musí věnovat osobám zdravotně postiženým a starším, které chodí pomaleji. Pro případ, že budou všechny stoly obsazeny, mají lepší restaurace aperitivní koutek, popř. hotelovou halu, kde může host počkat, než se některý stůl uvolní, nebo si může dohodnout rezervaci na pozdější dobu. Ve všech okamžicích musí mít host pocit, že číšník má upřímnou snahu hosta obsloužit a uspokojit jeho požadavky. Ve všech typech provozoven platí, že host má být přiveden ke stolu, který je uklizen a připraven.

Usazování hostů ke stolům

Usazování hostů ke stolům vyžaduje jistou dávku taktu a zkušeností. Každý host má jiný požadavek na stůl. Někteří raději sedí u okna, jiní u topení, někteří uprostřed místnosti. Někteří přijdou ve dvou, jiní v šesti. V restauraci by měl být dostatek stolů o různých počtech míst. Obvykle to bývají stoly pro 2, 4, 6 a více hostů.

Při zaujímání místa je třeba dodržovat společenské zvyklosti a etiketu. Přednost mají vždy osoby významnější, jedná se o ženy, starší a společensky významněji postavené, takové osoby by měly být usazovány zády ke zdi, aby měly výhled po celé restauraci a nemusely koukat do zdi. V době zvýšeného provozu se občas stane, že musí číšník usadit hosta k již obsazenému stolu. V tomto případě se nejdříve musí zeptat společnosti u stolu, zda proti tomu nic nemá. Osamělou ženu může posadit buď k jiné ženě, nebo k manželskému páru.

Po usazení by číšník měl odstranit ze stolu rezervační stojánky a předložit jídelní lístek. Ten se předkládá otevřený a to z hostovi pravé strany. Každý z hostů musí obdržet svůj jídelní lístek.

Výběr jídla – doporučení

U restaurací vyšších úrovní je běžné, že při výběru jídla hostovi pomáhá číšník. V takovém případě jsou kladeny vyšší nároky na číšníkovi psychické schopnosti a odhad potřeb hosta. Číšník musí vyslechnout hosta, poradit mu ve výběru a to i podle jeho finančních možností. Nesmí v hostovi vyvolat pocit vnučování, vtírání nebo obtěžování, tím by dosáhl opačných výsledků.

Doporučení musí být výhodné pro obě strany, věrohodné a kvalifikované. Pokud hostovi něco nabízíme, musí to přijít ve vhodnou dobu, nabízet aperitiv, když už jí polévku, je více než nevhodné. Někdy číšník hostovi nedoporučuje výběr hlavního jídla, ale při sklizení použitého nádobí se dotáže, jestli by si nedal po jídle dezert, kávu apod.

Příjem objednávky

Po předání jídelního lístku, nechá číšník hostovi dostatečný čas na výběr. Může se stát, že je v restauraci mnoho hostů a kuchař nebo číšník nestíhá, pak je třeba informovat hosta, že objednané jídlo bude připraveno za delší dobu, popř. mu říci za jak dlouho. Vždy je lepší hosta předem informovat o případných nepříjemnostech, než je potom řešit. Rozhodně by číšník neměl dávat najevo svoji pracovní vytíženost.

Při přebírání objednávky by číšník neměl jakkoli dávat najevo, že spěchá nebo že by si hosté měli s výběrem pospíšet. Pokud si host nemůže vybrat, může mu číšník poradit, nebo mu nechat delší čas na výběr. Rozhodně však nesmí stát nad nerozhodnutým hostem a znervózňovat ho.

Předpokladem bezchybné objednávky je dobré zaznamenání požadovaných jídel. Není důležité, jakým způsobem si číšník jídla zapisuje, jestli ve zkratkách nebo v symbolech, podstatné je, aby host vždy dostal co požaduje, a to v nejkratším čase. Záleží na každém provozovateli restaurace, jak detailní evidenci o objednávkách budou jeho pracovníci vést. Čím podrobnější údaje o objednávkách hostů, počtech hostů v jednotlivých hodinách, době hostů strávené v restauraci apod., tím více má majitel podkladů pro rozhodování o struktuře sortimentu, zásobování a dalších aspektech.

Obsluha

Číšníci jsou reprezentanty nejen podniku, ale i ostatních zaměstnanců. Kuchaři, uklízečky, vedoucí pracovníci, ti všichni jsou přímo závislí na práci číšníků. A naopak, číšníci potřebují roznášet dobře a kvalitně připravené pokrmy. Všichni pracovníci by měli mít na paměti, že jsou na sobě existenčně závislí. Když to vyžaduje situace, každý musí dělat, co je zapotřebí, číšník klidně musí vzít na sebe plášť a jít pomáhat do kuchyně, pokud je to pro spokojenost hosta potřebné.

Pohostinství a ubytování je součástí sektoru služeb. Málokdo si to uvědomuje, ale základem dobrého podnikání v tomto sektoru je sloužení hostům. Host je naším pánem, kterému je třeba udělat, co se mu vidí na očích. Někomu to možná připadá přehnané, ale v dnešní konkurenční době na trhu uspějí jen ti, kteří se budou přímo

soustředit na hosta a jeho přání. Vyjít vstříc všem přáním hosta se vyplácí, host si v tomto oboru více považuje stránku lidskou, než odbornou.

Vyúčtování

Základním principem u vyúčtování je zásada, že by host neměl na zaplacení zbytečně čekat. Obvykle je to host, který oznámí číšníkovi, že zaplatí, bývá to většinou po odnesení talířů nebo po dopití, pokud již nebude vznesena další objednávka. Od okamžiku oznámení záměru zaplatit by měla následovat jen krátká chvíle, než přijde pracovník určený k přijímání peněz od hostů. Způsob placení se liší podle typu restaurace. V některých bývá zvykem, že číšník přinese účtenku na tácku v malém pouzdře nebo deskách, do kterého host následně vloží peníze, číšník tácek odnese, přinese ho zpět s penězi nazpět. Host převezme peníze a zanechá v pouzdře částku, kterou považuje za vhodnou, jako tuzér neboli spropitné. Není vhodné během kasírování ptát se hosta, jestli byl s obsluhou spokojen, jak se mu v restauraci líbilo apod. V hostovi to může vyvolat pocit, že číšník žádá o spropitné.

V jiných restauracích číšník přímo přebírá peníze od hosta do ruky a ihned mu vrací nazpět. Účet předložený hostovi musí být čitelný a přehledný. Dobrým způsobem je účet z kasy nebo počítače, kde jsou i rozepsané jednotlivé částky za jednotlivé pokrmy. Někdy zákazníci požadují daňový doklad, ten by měl být opatřen razítkem, podpisem, zaplacenou částkou, za co byla vynaložena a datem.

Rozloučení s hostem

Jak je důležité hosta při příchodu přivítat, tak je nutné se s ním na odchodu rozloučit. Rozloučení musí být vřelé a slušné, nikdy bychom se neměli loučit ve spěchu, nebo dokonce se vůbec nerozloučit. Rozloučení slouží jako jakési neformální pozvání k další návštěvě. Podle úrovně restaurace může číšník doprovázet hosta až ke dveřím nebo východu z restaurace. Během těchto chvil se s hostem může vést krátký společenský rozhovor. V případě podání ruky nabízí ruku vždy jako první host! Při rozloučení stačí poděkovat za návštěvu, pozvat k další návštěvě, popřát krásný zbytek dne a odpovědět na pozdrav.

2. Komunikace s hosty v ubytovacím zařízení

Do kontaktu s hosty se dostává pouze několik pracovníků hotelu, na těchto pracovnících závisí, jak se bude host v hotelu cítit. Aby nedocházelo k různým komplikacím, zdržením a dalším nežádoucím skutečnostem, měli by pracovníci znát přesně rozsah svých povinností a odpovědnosti. Hotely, které se věnují i vytváření různých interních směrnic a pracovních postupů, mají rozsah těchto činností písemně zpracován a pracovníci jsou s nimi seznamováni. Jedná se o níže uvedené náplně práce jednotlivých pracovníků, které mohou být v jednotlivých hotelech upraveny:

Recepční

Odpovídá zejména za:

- řádný chod činností hotelové recepce v době směny,

- maximální využití lůžkové kapacity dle dispozic pracovníka rezervací nebo vedoucích úseku,
- přijímání a vyřizování objednávek ubytovacích a jiných hotelových služeb,
- přejímá hmotnou odpovědnost za předměty svěřené k vyúčtování.

Hotelový vrátný

- odpovídá za úroveň služeb na svěřeném úseku, za vedení předepsané evidence,
- odpovídá za dodržování bezpečnostních a hygienických předpisů,
- provádí inkasa za poskytnuté hotelové služby (jízdenky, půjčování předmětů).

Pokladník - směnárník

- zabezpečuje provozní činnosti pokladny - směnárny,
- dbá na dodržování předpisů týkajících se správného zúčtování s hostem a odvod tržeb,

Pracovník rezervací

- zabezpečuje využívání lůžkové kapacity hotelu,
- vede evidenci objednávek,
- vyřizuje korespondenci související s rezervacemi,
- informuje příslušné vedoucí pracovníky o příjezdech skupin a VIP hostů,
- připravuje materiály pro každodenní činnost recepce.

Bagážista

- zajišťuje služby uvnitř hotelu, doručování balíčků pošty na pokoje, zprostředkování vzkazů a pohyb zavazadel při příjezdu a odjezdu hostů,
- zodpovídá za správnou evidenci a manipulaci se zavazadly při úschově,
- zastupuje hotelového vrátného v případě provozní potřeby.

Dveřník

- pomáhá hostům při vystupování z vozu, vítá a zdraví hosty, otvírá jim dveře,
- zajišťuje volný příjezd hostů ke vchodu do hotelu,
- je vždy v uniformě,
- zajišťuje přivolání vozidla taxi.

Telefonistka

- odpovídá za řádný chod činnosti telefonní ústředny z hlediska provozu,
- dbá na dodržování správného zúčtování s hostem a odvodu tržeb,
- obsluhuje provozní režim telefonní ústředny.

Pracovnice sekretářských služeb

- zajišťuje faxové, kopírovací a překladatelské služby, přepisování textů,
- zapůjčuje kancelářskou techniku,
- pro hosty objednává jízdenky, letenky, vstupenky na kulturní a společenské akce,
- rezervuje ubytování v hotelích a místa v restauracích.

Vedoucí housekeepingu

Odpovídá řediteli zejména za:

- organizaci a řízení ubytovací části hotelu,
- kontrolu práce podřízených pracovníků, zajištění hygieny a čistoty hotelu, dodržování standardu služeb a hygienických a bezpečnostních předpisů včetně ochrany majetku,
- kontrolu kvality služeb,
- za plánované udržování a opravy vybavenosti hotelových pokojů a ostatních zařízení spadajících do této oblasti, předkládá včas požadavky na doplnění tohoto vybavení v souladu se stanoveným standardem.

Hotelová hospodyně

- organizuje úklidové služby na jednotlivých pokojích,
- řídí a kontroluje práci pokojských,
- řídí výměnu prádla, doplňování vybavení pokojů,
- vede evidenci prádla.

Pokojská

- vykonává vlastní úklid pokojů.

Uklízečka

- vykonává úklid společných prostor hostů.

Zásady komunikace na recepci

Zaměstnanci recepce jsou vždy příjemně naladěni a při kontaktu s hostem se usmívají. Konverzace s hostem probíhá v přátelské atmosféře, tlučeným hlasem a v rámci společenských konvencí. Recepční je upraven a oblečen do uniformy dle interních předpisů hotelu, jejíž součástí je jmenovka s logem hotelu. V prostoru recepce (popř. ve veřejně viditelných částech recepce) zaměstnanec nekonzumuje nápoje ani jídlo, nekouří, nebaví se s ostatními pracovníky recepce, pokud se nejedná o pracovní záležitosti, a neopírá se o pult nebo vybavení recepce.

Osobní věci recepčních jsou ukládány v zázemí recepce (je zakázáno tyto věci ukládat v prostoru recepčního pultu).

Při kontaktu s hostem recepční nejprve pozdraví a poté se ho vhodnou otázkou zeptá, s čím mu může pomoci. Při rozhovoru se hostovi dívá do očí, stojí vzpřímeně a přiměřeně se usmívá. Je-li to možné a vhodné, oslovuje hosta při hovoru jménem. Po vyslechnutí přání hosta, popř. jeho připomínky se snaží hostovi vyhovět či vyřešit případný problém. Pokud není schopen vyhovět, přivolá příslušného pracovníka a zajistí tak požadovanou službu. Pracovníka vždy přivolává osobně a hosta na něj neodkazuje. Recepční ovládají alespoň dva světové jazyky na základní konverzační úrovni.

Pracovníci recepce jsou informováni o všech službách nabízených hotelem a o jejich cenách, o aktuálních nabídkách hotelu, o dění v okolí hotelu, dopravě, kultuře, sportovním vyžití, možnostech výletů apod. Pokud recepční poskytne hostovi informaci, která přestane být aktuální, informuje hosta v nejkratším možném čase o změně situace.

Recepční je schopen nonstop kontaktovat odpovědnou osobu.

Recepce poskytuje hostům vzkazovou, faxovou a kopírovací službu. Vzkaz je zaznamenán na příslušný formulář a obsahuje informace o tom, kdo a kdy vzkaz zanechal, obsah vzkazu a kdo ho přijal. Vzkaz je hostovi doručen v zalepené obálce na pokoj (může být podstrčen pod dveře), případně předán při nejbližší možné příležitosti.

3. Řešení krizových situací

Řešení krizových situací je úkolem krizového managementu. V rámci krizového managementu se specifikují jednotlivé fáze krizového řízení a postupy a činnosti zaměstnanců stravovacího zařízení v případě vzniku mimořádné situace. Krizové řízení zahrnuje analýzu a vyhodnocení bezpečnostních rizik, plánování, organizování, realizaci a kontrolu činností prováděných v souvislosti s řešením krizové situace. Krizové plánování je aktivita příslušných orgánů krizového řízení zaměřená na prevenci možnosti vzniku krizových situací a obsahuje souhrn opatření a postupů k řešení krizových situací.

Příklady nejčastějších rizik v ubytovacím a stravovacím zařízení:

- **technické závady** - omezují provoz subjektu, např. výpadek elektřiny, zatopení některých míst, požár apod.;
- **nemoci, epidemie** – hrozbu představuje především rychlé šíření virů a bakterií v přelidněných prostorách
- **úrazy** – např. nebezpečí popálení, vdechnutí jídla
- **růst kriminality** - ovlivňuje intenzitu turistického ruchu v regionu, ale znamená i individuální dopad na podnikatele v případě asistence u vyšetřování kriminálních činů spáchaných na hosty nebo samotnými hosty;
- **přírodní katastrofy** - povodně, zemětřesení, sopečné erupce aj. mohou nepříznivě ovlivnit jednak místo působení konkrétního subjektu, tedy kontinent, stát, region i lokalitu, ale také přímo provozovnu subjektu;
- **války, občanské nepokoje, terorismus** - mají dopad na intenzitu turistického ruchu v celém regionu a tím zprostředkovaně také na konkrétního provozovatele, stejně tak ale může být pouze samotný subjekt tím postiženým;
- **ekonomické faktory** - zásadní dopad zde má především fluktuace měny a úrokových sazeb.

Většinou jsou výše zmíněné situace způsobeny zvnějšku, přesto disponuje subjekt mnoha nástroji, jak i jejich vznik a následnou výši nebezpečí ovlivnit.

Každé ubytovací a stravovací zařízení by mělo mít vypracovaný určitý manuál pro jednání a chování pracovníků v krizových situacích. Obsahem takového dokumentu by měly být zásady chování a povinností pracovníků v jednotlivých krizových situacích. Manuál pro řešení krizových situací by měl obsahovat výčet všech možných krizových událostí, které mohou ve stravovacím zařízení nastat, způsob a postup chování pracovníků v daných situacích, soupis nutných telefonních čísel (policie, hasiči, záchranná služba, bezpečnostní agentura, havárie plynu, elektřiny apod.). Vedení zařízení musí dbát na to, aby všichni pracovníci byli s obsahem dokumentu řešící krizové situace seznámeni. K tomu slouží pravidelná školení pracovníků o bezpečnosti práce a případná bezpečnostní cvičení. V každém provozu by měla být přítomna alespoň jedna osoba, která je vyškolená v poskytování první pomoci.

Při vzniku mimořádné situace je nutné zachovat klid, ale zároveň jednat rychle a rozhodně. Pracovník, který se stane svědkem nějaké nebezpečné nebo mimořádné události, musí neprodleně informovat svého nadřízeného. Ten by měl co nejrychleji získat pravdivé informace o vzniklé situaci, vyhodnotit je a vydat příkazy k nápravě, např. evakuaci, přivolání policie, hasičů nebo záchranné služby. Po skončení krizové situace následuje podrobné analyzování krize, zjištění příčin jejího vzniku a zpracování plánu, jak je možné těmto příčinám v budoucnu předejít.

Krizový management velmi často spolupracuje s oblastí bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, požární ochrany, pracovního lékařství a firemní ekologie.

Bezpečnost a ochrana zdraví při práci je souhrn opatření stanovených legislativou nebo zaměstnavatelem, která mají předcházet ohrožení nebo poškození lidského zdraví v pracovním procesu. Součástí této problematiky je především vyhledávání a hodnocení rizik, kategorizace prací, bezpečnost technických zařízení, ochranné pracovní prostředky a hygiena práce.