



European
School
of Business
& Management



SYLABUS MODULU

6. F&B Management

Lektor: Ing. Marie Koblihová

Anotace modulu:

Trh služeb přinesl oboru veřejného stravování mnoho změn a mnoho nového, a to jak provozovatelům stávajících a nově vznikajících gastronomických podniků, tak i samotným zákazníkům. Gastronomické podniky začaly být provozovány především soukromými subjekty, postupně se vytvořila poměrně hustá síť restaurací a dalších podniků veřejného stravování. V poslední době byl zaznamenán velký pokrok ať už ve skladování, dostupnosti zboží nebo výrobních technologií. Zároveň se ale zpřísnily požadavky na hygienu, bezpečnost práce, bezpečnost hostů, ale i na kvalitu poskytovaných produktů a služeb. Díky možnosti cestování po celém světě se i zvýšily požadavky zákazníků na gastronomické podniky, krom dobrého jídla očekávají i odpovídající servis a péči. Každý majitel restauračního provozu musí počítat s každou možnou konkurencí a musí být schopen vytvořit konkurenční výhody. V dnešní době je důležité mít něco jedinečného.

Cíl modulu:

- Seznámit studenty s managementem pohostinství. Ukázat rozdíly jednotlivých typů provozů, jejich výhody a možná rizika. Předložit studentům koncepty typické pro Českou republiku, Evropu a svět.
- Pojmenovat marketingová pravidla pro prodej produktu a s ním spojené služby.

- Zvládnout základní předpoklady pro podnikání v tomto oboru. Naučit se správně spočítat cenu produktu.
- Zvládnout v návaznosti na analýzu trhu a poptávky sestavit nabídku a prodat ji zákazníkovi.
- Pochopit roli zaměstnanců, jejich vliv na vytváření služby.
- Naučit se zaměstnance správně vést a rozvíjet jejich znalosti a dovednosti.
- Naučit se rozumět druhům obsluhy a jejich použití.
- Naučit se aktivně nabízet - vymežit pojem upselling a crossselling.
- Pracovat se zpětnou vazbou a rozvíjet vztahový prodej.
- Umět zařadit a znát význam institucí a norem ovlivňujících podnikání v pohostinství -HACCP, BOZP, ISO 9000, Czech Tourism, Svaz obchodu a cestovního ruchu České republiky, Národní federace hotelů a restaurací České republiky, Sdružení podnikatelů v pohostinství a cestovním ruchu - HO.RE.KA ČR .

Literatura:

1. BEDRNOVÁ, Eva a Daniela PAUKNEROVÁ. *Psychologie obsluhy a služeb pro střední odborná učiliště: [pomocný učební text]*. Praha: Fortuna, 1997. ISBN 80-7168-515-1.
2. BERÁNEK, Jaromír. *Provozujeme pohostinství a ubytování*. Praha: Grada, 2004. Hotely a restaurace. ISBN 80-86724-02-6.
3. HORNER, Susan a John SWARBROOKE. *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času: aplikovaný marketing služeb*. Praha: Grada, c2003. Expert (Grada). ISBN 80-247-0202-9.
4. JAKUBÍKOVÁ, Dagmar. *Marketing v cestovním ruchu: jak uspět v domácí i světové konkurenci*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4209-0.
5. ORIEŠKA, Ján. *Technika služeb cestovního ruchu*. Praha: Idea servis, 1999. ISBN 80-85970-27-9.
6. SALAČ, Gustav. *Stolničení*. Vyd. 2. - dotisk. Praha: Fortuna, 2001. ISBN 80-7168-752-9.
7. TESONE, D. V. *Zásady řízení pro obor hotelnictví, gastronomie a turismu*. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2011. ISBN 978-80-7357-655-4.