Vysoká škola hotelová v Praze
Katedra hotelnictví

Catering

studijní opora pro kombinovanou formu studia

Ing. Blanka Zimáková

Praha 2017

Výuka předmětu Catering v kombinované formě studia

Identifikace předmětu

Znak: CAT

Název: Catering

Určení: Gastronomie, hotelnictví turismus – Hotelnictví

Autor: Ing. Blanka Zimáková

Rozsah: Výuka probíhá ve dvou modulech, celkem 4 hodiny (0 - 2 – 2). Formou atestace je zápočet

Garant: Ing. Blanka Zimáková

- Přednášející: Ing. Blanka Zimáková
- Zkoušející: Ing. Blanka Zimáková

Vymezení cíle předmětu

Předmět Catering má za úkol rozšířit a prohloubit znalosti a dovednosti studentů v oblasti gastronomie se zaměřením na cateringové služby. Výuka navazuje na kompetence a dovednosti, které studenti získali v předmětech Gastronomie-servis a Gastronomie-kulinářství. Formou řešení teoretických i praktických problémů se studenti seznámí se způsoby zajišťování a s realizací cateringových akcí, s novými trendy a s vývojem v této oblasti. Výuka bude převážně zaměřena na různé způsoby, možnosti a formy zpracování cateringových akcí včetně zajištění jejich realizace po stránce provozní a organizační. Velký důraz bude kladen na komunikaci se zákazníkem a na tvorbu vhodné nabídky.

Harmonogram

- Předmět je zařazen do 5.semestru
- Přednášky: listopad/leden
- Odevzdání seminární práce: leden

Vybavení

- PC
- Internet

Návod práce se studijními texty

Studijní oporu předmětu Catering je nezbytné chápat jako výchozí studijní materiál, který doplňuje přímou výuku (přednášky). Posluchačům by studijní opora měla pomoci orientovat se v základní problematice a také by je měla motivovat k aktivní práci s informačními zdroji. Na konci každého modulu jsou uvedeny otázky k procvičování, které by měly studentům nahradit přímou výuku, jež probíhá v rámci seminářů v prezenční formě studia.

Obsahová náplň předmětu:

1) Vymezení pojmu – catering, cateringové služby; vývoj a historie cateringu;
2) Poskytovatelé cateringových služeb; legislativa; certifikace cateringových společností
3) Členění cateringových služeb
4) Catering v letecké dopravě
5) Catering v železniční dopravě, catering v lodní dopravě
6) Catering v institucionálním stravování
7) Produkt – nabídka a prodej cateringových služeb
8) Pracovníci – externí, interní; manager cateringu
9) Organizační zabezpečení cateringových akcí – poptávka, setkání s klientem, nabídka, kalkulace, smlouva, organizace výroby, pracovní příkaz, realizace akce, vyúčtování akce, vyhodnocení
10) Projekt – příprava a provedení cateringové akce (případová studie)

Studijní literatura:

Základní:

- BUREŠOVÁ, P.: *Banketní a cateringové služby*, skripta VŠH, Praha 2010, ISBN 978-80-87411-11-7
- ZIMÁKOVÁ, B.: Food & Beverage Management, skripta VŠH Praha, 2011, ISBN 978-80-87411-28-5

Doporučená:

- METZ,R; GRUNER,H; KESSLER,T.: Restaurace a host, EUROPA-SOBOTÁLES cz., Praha 2008, ISBN 978-80-86706-18-4

Cíle výuky předmětu:

Po úspěšném aktivním absolvování výuky:

a) **Student získá** přehled o organizování a zajišťování cateringových akcí včetně jejich realizace. Seznámí se s vývojem a trendy v oblasti cateringu a s vhodným způsobem komunikace s klientem,

b) **Student bude umět** reagovat na poptávku ze strany klienta, dokáže písemně zpracovat kompletní nabídku včetně nabídky občerstvení, dokáže zorganizovat jakoukoliv cateringovou akci po stránce personální, zvládne přípravu, realizaci, vyúčtování a zhodnocení celé akce.

c) **Student bude schopen** řídit a organizovat jakoukoliv cateringovou akci a to po stránce provozní i personální. Důležitým předpokladem je však získávání praktických zkušeností v oboru gastronomie v průběhu studia, k čemuž je určen předmět praxe.

Požadavky k udělení zápočtu:

Předmět Catering je zakončen zápočtem. Předpokladem pro jeho složení je:

- aktivní účast na výuce v jednotlivých modulech
- prostudování základní literatury a studijní opory
- splnění korespondenčního úkolu – seminární práce, resp. případová studie (zadání je uvedeno na konci tohoto materiálu)
- závěrečný písemný test

Organizace studia:

Výuka předmětu Catering“ je rozdělena na kontaktní a distanční část a probíhá ve dvou modulech. Kontaktní výuka (4 hodiny) je realizována v rámci dvou soustředění, jde o 2 + 2 hodiny přímé výuky.

Převážná část kombinované formy studia u předmětu Catering má sice distanční formu, avšak z hlediska pedagogického přístupu ke studentům a jejich možnostem spolupracovat s vyučujícím (tutorem) jde o výuku průběžnou. Na tutoriálech a ve studijních materiálech jsou zadávány úkoly, jejichž splněním student dokládá průběžnost svého studia. Komunikace s vyučujícím je zajištěna elektronicky přes internet (zimakova@vsh.cz) a v průběhu semestru může student využít také konzultační hodiny učitele. V případě problémového tématu má student možnost navštívit přednášky či semináře prezenčního studia. Pokud studentovi nestačí nebo nevyhovuje konzultace prostřednictvím výukového prostředí (IS) nebo konzultace telefonická, má možnost si domluvit individuální či kolektivní konzultaci. Administrativu studia zajišťuje příslušná referentka studijního oddělení, známky (zápočty) zapisuje do IS a do

indexu garant předmětu. Všechny kontakty mezi učitelem a studentem probíhají v rámci informačního systému VŠH.

Časový harmonogram výuky a obsahové zaměření modulů:

1. modul: téma 1 – 6 (viz Obsahová náplň předmětu)

2. modul: téma 7 – 10 (viz Obsahová náplň předmětu)

Způsob práce v tutoriálech:

Na prvním tutoriálu na začátku semestru jsou studenti seznámeni v rámci tzv. průvodce kurzem s obsahem předmětu, s časovým rozvržením výuky jednotlivých tématických okruhů, s místem předmětu ve studijním plánu oboru, s povinnou a doporučenou literaturou, s cílem výuky a s požadavky k udělení zápočtu. Je vysvětlen přístup k tzv. studijním oporám (studijní materiály, metodické listy) a způsob odevzdávání seminární práce v informačním systému VŠH. Studentům je vysvětlen a objasněn způsob hodnocení kontrolních úkolů a termíny jejich odevzdávání. Je probrána celková organizace výuky. V další části prvního tutoriálu se učitel věnuje vlastní výuce, přičemž respektuje harmonogram výuky a obsahové zaměření modulu (téma č.1 – 6).

Na druhém (posledním) tutoriálu učitel v případě potřeby znova vysvětlí obtížná témata. Další pozornost je podle stanoveného harmonogramu a obsahového zaměření věnována vlastní výuce (téma č.7 - 10). Učitel v závěru upozorní na problémové otázky tématických okruhů k zápočtu, podle potřeby proběhne společná konzultace. Studenti jsou seznámeni s časovým harmonogramem (termíny) zkoušky (písemný test).

Průvodce studiem:

V této kontaktní části studia je proveden metodický výklad (přednáška) daného tématického celku. Studenti jsou seznámeni s tím, co mají studovat z povinné literatury, jaká úskalí je čekají při samostudiu a jak jim bude učitel pomáhat při vlastním studiu, zdůrazněn je význam praxe v oboru. Velká pozornost je věnována práci studentů se studijními oporami, které nahrazují bezprostřední kontakt s vyučujícím na cvičeních (seminářích). Jejich součástí jsou cíle, úvod, vlastní výklad tématu, shrnutí vyložené problematiky, klíčové pojmy, úkoly k zopakování a procvičení, odkazy na další studijní zdroje a hodnocení. Studijní opora je

vložena v informačním systému do části „**studijní materiály předmětu“**. Vypracované úkoly studenti vkládají v IS do **„**odevzdárny“, event. zasílají přímo vyučujícímu (zimakova@vsh.cz).

Při studiu předmětu Catering využívá student tyto zdroje:

- metodický výklad učitele, který vychází z předepsané učebnice
- kontaktní výuku v rámci tutoriálu a samostudia
- předepsanou učebnici a další doporučené metodické materiály
- vlastní zkušenosti získané praxí v oboru

Průvodce studiem 1. modulu

Modul tvoří 6 tématických okruhů. Každý okruh je probírán samostatně, jako kapitola v učebním materiálu:

1) Vymezení pojmu – catering, cateringové služby; vývoj a historie cateringu;
2) Poskytovatelé cateringových služeb; legislativa; certifikace cateringových společností
3) Členění cateringových služeb
4) Catering v letecké dopravě
5) Catering v železniční dopravě, catering v lodní dopravě
6) Catering v institucionálním stravování

Výklad vychází ze základní učebnice:

- BUREŠOVÁ, P.: *Banketní a cateringové služby*, skripta VŠH, Praha 2010, ISBN 978-80-87411-11-7
- ZIMÁKOVÁ, B.: Food & Beverage Management, skripta VŠH Praha, 2011, ISBN 978-80-87411-28-5

I. modul:

1) Vymezení pojmu – catering, cateringové služby; vývoj a historie cateringu;

Pojem Catering - je často rozdílně chápán a definován:

- Pojem vznikl od anglického slovesa **„to cater“,** což znamená nakupovat potraviny, obstarávat potraviny, zásobovat jídlem, hostit a bavit, poskytovat zábavu, obsluhovat (forma společného stravování)
- **Catering** podle slovníku cestovního ruchu představuje zajišťování špičkových stravovacích služeb mimo vlastní stravovací zařízení nebo i v něm, např. při banketech, konferencích, rautech, gala večeřích
- **Catering** - prodej pokrmů a nápojů spojený se servisem, někdy rozšířen o další služby
- **Pojem catering** je také spojován s obchodní činností gastronomických zařízení, která spočívá v zajišťování občerstvení jak ve svých odbytových prostorech (podnik, restaurace), tak i mimo ně
- **Pojmem catering** se rozumí i stravování (služby) „ v terénu" - to jak pod širým nebem (v případě zahradních slavností) nebo v podnicích, které nedisponují vlastním zázemím pro přípravu a podávání jídel a nápojů
- **Výraz catering** však znamená i přípravu pokrmů pro letecké společnosti a přípravu pokrmů v dalších dopravních prostředcích
- **Diskrétní catering** - zajištění pohoštění v domácnosti, zpravidla pro malou skupinu osob (ale i pro větší oslavu pro početnější společnost, která by byla nad síly hostitele)
- **Cateringové služby** - v praxi hovoříme o zajišťování venkovních akcí v přírodě, firemních akcí v podnicích, ale také v domácnostech, v historických objektech, v parcích a v zahradách. Jedná se také o zajištění stravování pro dopravní společnosti
- **Akce = Event:** Místo slova „akce“ bývá často používán výraz „event“, což volně přeloženo znamená: událost, zážitek, prožitek, příhoda, případ, představení. Event může trvat několik hodin, ale i dnů. Každá akce je vždy jedinečná a neopakovatelná. Jednotlivé eventy se budou lišit podle typu a charakteru akce, podle pořadatele a účastníků akce apod.

Historie a vývoj cateringu

Cateringová činnost patří k moderním trendům v gastronomii. První zmínky o cateringu souvisejí s rozvojem letecké dopravy, v ČR již v roce 1948 vzniklo oddělení, které se

specializovalo na obložené chleby, ale ještě dříve byly na palubách letadel rozdávány bonbóny, které měly napomáhat cestujícím proti nevolnosti. Více – viz letecký catering.

K rozšíření cateringu jako druhu obchodu (formy stravování) došlo v ČR hlavně až po roce 1989, po privatizaci. Do té doby prakticky neexistovaly samostatné cateringové firmy, u kterých by si mohl klient nechat navrhnout a objednat celou akci tzv. na klíč. Pouze několik velkých hotelů (Hotel International, Hotel Praha) mělo vlastní cateringové oddělení, které se staralo o zajišťování akcí tohoto typu.

2) Poskytovatelé cateringových služeb; legislativa; certifikace cateringových společností

Mezi poskytovatele cateringových služeb zpravidla patří:

- Samostatné cateringové společnosti (catering – hlavní předmět činnosti)
- Hotely, popř. jiná ubytovací zařízení
- Restaurační podniky
- Závodní jídelny, školy, ….

Mezi firmami poskytující cateringové služby jsou značné rozdíly:

- Malé X velké firmy (podle počtu a velikosti akcí)
- Firmy zajišťující:
    - kompletní servis – včetně doplňkových služeb
    - pouze přípravu pokrmů a nápojů a jejich servis
    - pouze přípravu pokrmů – s dovozem k zákazníkovi, ale bez

Segment cateringu – články cateringu:

1) providers - poskytovatel
2) consumers - hosté, konzumenti, zákazníci, klienti
3) coordinators a planners - zprostředkovatelé, koordinátoři, plánovači

Na přípravě konferenčních akcí se často podílejí specializované společnosti, tzv. PCO (Professional Conference/Congress Organizer).

Legislativa – HACCP

Legislativní požadavky v oblasti dodržování hygienických požadavků jsou pro poskytovatele cateringových služeb, kteří se zabývají výrobou a prodejem pokrmů a nápojů totožné, jako pro každého poskytovatele služeb společného stravování. Tato problematika byla probírána v předmětu Řízení gastronomického provozu. Ve výuce je formou opakování připomenuto: podstata s význam zavádění systému HACCP; kdo a jak musí tento systém zavádět a aplikovat; do provádí kontrolní činnost v oblasti dodržování hygienických požadavků v ČR.

Certifikace cateringových společností v ČR – Bezpečný catering

Od roku 2006 probíhá společný projekt AHR ČR a společnosti HASAP GASTRO Consulting s.r.o., který si dává za cíl zvýšit úroveň a kvalitu poskytování cateringových služeb.

Hlavní náplní tohoto projektu je provádění auditů a certifikace cateringových služeb pro zájemce o certifikát AHR ČR, který osvědčuje vysokou kvalitu poskytovaných cateringových služeb. Společným zájmem obou partnerů i certifikovaných provozů je zaručit bezpečnost (zdravotní nezávadnost) pokrmů podávaných formou cateringu.

Projekt vychází ze základního požadavku potravinového práva, že cílem provozovatele potravinářského provozu musí být bezpečnost potravin.

Certifikací cateringové služby se gastronomický provoz hlásí k vysokému standardu poskytovaných služeb. Certifikát osvědčující tuto kvalitu je jednou z mála možností, jak představit a dokladovat kvalitu svých služeb klientům, odborné veřejnosti i široké veřejnosti.

Významnou součástí projektu je zvyšování prestiže provozů, které při auditu cateringových služeb prokážou, že splňují vysoký standard služeb.

Kritéria certifikace (viz www.ahrcr.cz)

- Certifikát uděluje společnost AHR ČR s platností na jeden rok od data vystavení.
- Certifikát je udělován společnostem, které úspěšně absolvují certifikační audit prováděný společností HASAP GASTRO Consulting, s.r.o., na základě kterého společnost prokáže, že splňuje potřebná kritéria:

  I. Obecné požadavky:
     1) znalost legislativních požadavků
     2) kolaudační rozhodnutí na provoz zajišťující stravovací služby

3) živnostenské oprávnění na hostinskou činnost?
4) standardy pro uplatňování zásad správné hygienické a výrobní praxe a mechanismy vnitřní kontroly
5) zpracování systému HACCP v návaznosti na sortiment výroby, rozsah služeb a kapacitu výroby

II. Požadavky na stav provozovny:
1) stavebně technický stav, použité stavební materiály a vybavení
2) odpovídající prostorové a dispoziční uspořádání provozovny v závislosti na sortimentu a množství vyráběných pokrmů, rozsahu prováděných služeb
3) vybavení zařízením odpovídajícím provozované činnosti a používaným technologickým postupům

III. Požadavky správné praxe:
1) Hygiena potravin
- výběr dodavatelů
- příjem a skladování potravin
- zpracování surovin a výroba pokrmů (teplá kuchyně, studená výroba, cukrářská výroba, šokové zchlazování a zmrazování)
- uvádění pokrmů do oběhu (expedice a výdej pokrmů)

2) Provozní hygiena:
- umývání nádobí, přepravních obalů
- odpadové hospodářství
- sanitační postupy, postupy dezinsekce a deratizace

3) Osobní hygiena:
- personální agenda (odborná způsobilost, hygienické průkazy, pracovní odpovědnosti, školení atd.)
- zázemí zaměstnanců
- hygienická zařízení pro spotřebitele
- dodržování zásad osobní hygieny

4) Prověření systému HACCP:
- záznamová dokumentace
- ověřování systému

3) Členění cateringových služeb (akcí)

Cateringové služby (akce) můžeme členit z různých pohledů:

- **Podle místa konání akce**
  - In – premise catering (in – house) - prostory poskytovatele
  - Off – premise catering - mimo prostory poskytovatele - vlastní prostory firmy, privátní prostředí, hrady, zámky, kulturní objekty, sportovní objekty, kostely, průmyslové haly, parky, zahrady, dopravní prostředky (letadla, vlaky, lodě) a mnoho dalších

- **Podle místa konání akce**
  - Uvnitř objektů
  - Mimo objekty – „open air“, garden party – parky, zahrady, sportoviště, náměstí, u jezera, u řeky, apod.
- **Podle segmentu zákazníků**
  - Korporátní (firemní) akce – konference, kongresy semináře, představení nového výrobku, otevření či výročí firmy, vzdělávací programy (školení, semináře), firemní večíreky, tiskové konference apod.
  - Politické zaměření – summity, bilaterální setkání, diplomatické schůzky
  - Akce pro akademickou veřejnost - vědecká setkání, kongresy, konference, semináře
  - Privátní akce – rodinné oslavy, svatby, výročí svatby, narozeninové oslavy, promoce, srazy absolventů, pohřby

- **Podle příležitosti**
  - Společenské akce – firemní - kulturní události (předávání cen), festivaly, koncerty, divadelní akce, vernisáže, regionální a jiné slavnosti, přehlídky, večírky
  - Společenské akce - soukromé – svatby, oslavy narozenin, jubilea, promoce, narození dítěte, křest, smuteční hostiny, oslavy svátků (Vánoce, Velikonoce, Silvestr, Nový rok),
  - Pracovní akce – konference, kongresy, semináře, tiskové konference, …
  - Náboženské události – církevní svátky, poutě, …
  - Sportovní akce – závody, turnaje, sportovní zápasy, mistrovství, …

- **Podle druhu (typu) akce – rozsahu a způsobu nabídky**
  - slavnostní oběd, večeře (gala večeře)
  - banket
  - recepce, raut
  - cocktail party
  - číše vína – wine party
  - čaj o páté

4) Catering v letecké dopravě

První zmínky o leteckém cateringu na letišti v Praze:

- Československé státní aerolinie – vznik v roce 1923; první let ČSA v roce říjen 1923 (Praha – Bratislava); první mezinárodní přeprava od roku 1930 (Praha-Záhřeb), ČSA je členem IATA od r.1929 – nejdříve lety z Kbelského letiště, od roku 1937 současné letiště Ruzyně; první letušky na palubách od roku 1937; 15.3.1939 – zánik ČSA (okupace); činnost opět od roku 1945; dnes lety do 44 zemí světa, do 104 destinací
- první služby na palubách letadel – bonbony proti nevolnosti a zaléhání v uších
- rok 1948, vznik oddělení, které se specializovalo na výrobu obložených chlebů
- rok 1950 – provoz „Lunch –boxů“ (dřívější název pro letecký catering) – RaJ KLadno
- po několika měsících převzal činnost Interhotel Transit, došlo k výraznému zlepšení, hlavně v oblasti zásobování, zlepšení přístupu k nedostatkovým a nedostupným surovinám
- r.1968 – slavnostně otevřena nová budova Letiště Praha, ale „Lunch boxy“ zůstávají v budově na starém letišti (dnešní Terminál 3-jih) až do roku1980
- denní produkce činila cca 7000 jídel – připravovalo se 65 sestav menu a k tomu 60 druhů předkrmů a 60 druhů moučníků
- vše se kompletovalo ručně na plata a uskladňovalo se do přepravních boxů určených k letecké přepravě
- z této doby jsou i první zmínky o tzv. palubních službách – kromě jídla a nápojů se poskytují cestujícím i noviny, deky, polštářky
- r.1982 – slavnostně otevřena nová budova cateringu, která slouží dodnes
- nyní – vlastníkem cateringu je firma Alpha Flight a.s., která je součástí společnosti Alpha Group se zastoupením v 59 městech na světa
- dnes i další poskytovatelé letištního cateringu – např. Gastro Hroch (budova přímo u letištní plochy) – odběratelé ČSA; a některé cateringové a restaurační společnosti (Zátiší Catering Group, restaurace Salomon – kosher strava, …); dodavatelé pro jiná letiště v ČR – Pardubice, Karlovy Vary, Brno, Ostrava, ….

Dopravci - Kategorie letecké dopravy cestujících (rozsah občerstvení a služeb je odlišný)

- klasický (síťový) dopravce
- regionální dopravce

- nízkonákladový dopravce – Low Cost: pouze přeprava, ostatní služby vč. jídla a pití – placeno zvlášť
- charterový dopravce – občerstvení dle délky letu

Pro poskytování služeb na palubě je rozhodující délka letu

- krátké lety (většinou do 90 minut) – zpravidla lehké občerstvení, sladké nebo slané snacky, bagety, studené nebo teplé nápoje
- středně dlouholetý (90 minut – 3,5 hodiny) – jídlo podle doby letu – snídaně, oběd, večeře, teplé i studené pokrmy i nápoje
- dlouhé lety (nad 3,5 hodiny), tzv. dálkové lety – několikafázový servis s charakterem jídel dle denní doby začátku letu + nápoje

Rozsah cateringových služeb ovlivňuje také přepravní třída (mezinárodně uznávané rozdělení)

- First Class – První třída: zpravidla dlouhé lety, velké letecké společnosti, je to nejvyšší třída, poskytovány jsou nejlepší služby – mnoho nadstandardních služeb včetně cateringových (menu, nápojový lístek, dokonalý servis, inventář, ….)
- Business Class – Obchodní třída: dlouhé i krátké lety; cestující má většinou možnost volby mezi obchodní a ekonomickou třídou, kdy je rozdíl v občerstvení – v množství jídla,druhu jídla, větší výběr a neomezené dolévání nápojů včetně alkoholických nápojů, větší pozornost personálu
- Economy Class – Ekonomická třída: známe jako třída cestovní nebo turistická, je nejrozšířenější; servis je vázaný spíše na délku letu
- Charterová třída - nepravidelná přeprava, provozována zpravidla v jedné cestovní třídě (letecká společnost své letadlo poskytne za předem domluvenou cenu cestovním kancelářím a také se domluví rozsah poskytovaných služeb včetně cateringu; služby – většinou základní, dle délky letu a typu letadla; některé CK nabízí cestujícím možnost doplácení některých služeb, např. alkohol zdarma, lahev sektu s občerstvením, …

Rozsah občerstvení a způsob servisu na palubě letadel tedy závisí na: přepravní třídě, typu letadla, délce letu, destinaci a samozřejmě na požadavcích objednavatele cateringových služeb. Většina společností nabízí možnost objednat si speciální jídlo, např. – pro diabetika,

vegetariánské, pro dítě, bez lepku, nízkokalorické, bez soli, muslimské jídlo, pro ortodoxní Židy, bohaté na vlákninu a další.

Palubní personál - Cabin Crew

Palubní personál prochází výběrem a školením a musí zvládnout a respektovat:

- Dodržování mezinárodních bezpečnostních norem
- Nouzové postupy na jednotlivých typech letadel
- Zdravotní kurz (i v angličtině)
- Postupy a standardy v poskytovaných službách dané letecké společnosti
- Přezkoušení za letu a opakovací výcvik – minimálně 1 x ročně
- Palubní pracovník musí dodržovat řadu standardů, např.
    - Nošení uniformy – brožura Vzhled a nošení uniformy (co, kdy a jak nosit a používat)
    - Manuál výkonu služby – obsahuje a popisuje prakticky veškeré situace, s kterými se mohou palubní průvodčí během plnění svých pracovních povinností setkat; manuál se také zabývá servisem občerstvení, charakteristikou jídel nápojů, manipulací s nimi

Příprava občerstvení do letadel probíhá na zemi

- Zajišťují různé cateringové společnosti – výrobní prostory cateringových společností jsou většinou v nedaleké blízkosti letištních
- Pokrmy a nápoje musí splňovat parametry dostatečně široké nabídky a vysoké profesionální kvality
- Současná příprava pokrmů vyžaduje dobré technické vybavení, řízení cateringu - velmi náročné - důležitá dokonalá organizace
- Pro zchlazení teplých pokrmů je používán tekutý dusík a celý proces zchlazování hotových pokrmů je monitorován moderní technikou – shocker
- Nepřetržitý provoz - nutnost zajištění cateringové služby na požadované úrovni ve dne i v noci
- Fáze: příprava pokrmů – balení – kompletace – nakládání – odvoz do letadla
- Odvoz občerstvení k letadlům – speciální auta, vybavená speciální technikou, mají povolen vjezd na letištní plochu, musí se dodržovat přísná bezpečnostní opatření
- Kapacita provozu – počet vyrobených pokrmů – tisíce až desetitisíce

- Rozsah služeb, kvalita a úroveň servisu se odvíjí od přepravní třídy, doby letu a destinace – viz níže

Práce na palubě letadla

- Palubní průvodčí po příchodu do letadla přebírají naložený catering od pracovníka cateringové firmy a důsledně vše kontrolují
- Teplá jídla z Prahy jsou vždy připravená v horkovzdušných troubách, ohřev jídel se provádí krátce před startem – dle pokynů (tabulka ohřevu jídel – doba, teplota)
- Na palubě letadla je nezbytné dodržovat bezpečnostní opatření: v nejkritičtějších fázích letu (start a přistání – cca 10- 15 minut) např. není dovoleno: vjíždět s vozíky, rozdávat občerstvení, veškerý catering musí být řádně zajištěn; servírovací stolečky musí být ve svislé poloze.

5a) Catering v železniční dopravě

Možnosti občerstvení pro cestující

- na nádražích
- ve vlacích

Vlaky

- Jídelní vozy – příprava jídla na místě – vybavená kuchyň, obsluha hostů, jídelní a nápojový lístek
- Prodej občerstvení ve vlacích – nápoje, pokrmy
- Obsluhu a servis zajišťuje palubní personál
- Rozsah nabídky, způsoby nabídky a prodeje – různé, odlišné – dle společnosti (dopravce), trasy, délky cesty
- V ČR – ČD – JLV, Pendolino, RegioJet (Student Agency), Leo Express, …

Příklad:
Ukázka služeb společnosti JLV, a.s. v jídelních a bistro vozech

- cenově zvýhodněná denní menu

- nabídka specialit české kuchyně

- minutková kuchyně

- čepované pivo na vybraných spojích

- rezervace místa v jídelním voze, pro jednotlivce i skupiny

- objednávka menu v jídelním voze pro skupiny

- servis na místo cestujícího v 1. třídě

5b) Catering v lodní dopravě

Říční doprava: zakotvené lodě, krátkodobé vyjížďky - pravidelné linky nebo na objednávku klienta. Občerstvení je zajišťováno v různém rozsahu: ala carte – jednoduché občerstvení formou prodeje – bez obsluhy; nabídka ala carte - jídelní a nápojový lístek – obsluha(restaurační provoz); společenské akce (vše předem domluveno) – způsob a rozsah dle požadavku zákazníka.

Zaoceánská doprava (cruis): kapacity pro několik tisíc pasažérů, několik tisíc členů posádky, pasažéři tráví několik dnů i týdnů na lodi; několik odbytových středisek (restaurace,bary, …); zpravidla velmi luxusní vybavení, vysoký standard služeb.

6) Catering v institucionálním stravování

Jedná se o catering ve:

- firemním stravování
- školním stravování
- lázních
- nemocnicích

Uvedené instituce poskytují služby základního a doplňkového stravování pro zaměstnance a pracovníky v průběhu jejich pracovního procesu, pro studenty, žáky v době výuky, pro lázeňské pacienty, pro pacienty v nemocnicích.

Mnoho poskytovatelů těchto služeb zároveň nabízí a zajišťuje cateringové služby v rámci firmy, školy nebo pro zájemce z řad široké veřejnosti.

Průvodce studiem 2.modulu

Modul tvoří 3 tématické okruhy. Každý okruh je probírán samostatně, jako kapitola v učebním materiálu:

7) Produkt – nabídka a prodej cateringových služeb
8) Pracovníci – externí, interní; manager cateringu
9) Organizační zabezpečení cateringových akcí – poptávka, setkání s klientem, nabídka, kalkulace, smlouva, organizace výroby, pracovní příkaz, realizace akce, vyúčtování akce, vyhodnocení
10) Projekt – příprava a provedení cateringové akce (případová studie)

Výklad vychází ze základní učebnice:

- BUREŠOVÁ, P.: *Banketní a cateringové služby*, skripta VŠH, Praha 2010, ISBN 978-80-87411-11-7
- ZIMÁKOVÁ, B.: Food & Beverage Management, skripta VŠH Praha, 2011, ISBN 978-80-87411-28-5

II. modul:

7) Produkt – nabídka a prodej cateringových služeb

Cateringová činnost zahrnuje především nabídku:

- **gastronomických služeb** – kompletní zajišťování banketů, rautů, recepcí, gala večeří, firemních oslav, koktejlů, konferencí, seminářů a mnoha dalších společenských soukromých i firemních událostí vždy však dle požadavku klienta

- **možnost zajišťování akcí v různých místech** – v prostorách cateringové firmy, ve vlastních prostorách klienta, ale i v zámcích, muzeích, palácích, zahradách, parcích, výstavištích, v domácnostech a mnoha dalších objektech

- **služeb pro jakýkoliv počet hostů** – velké společnosti jsou schopny zajisti služby pro několik set i tisíc hostů

- **doplňkových gastronomických služeb** – např. obsluha v historických kostýmech, vína z koštýřů, prezentace speciálních pokrmů a nápojů, výroba dortů s logem, logo firmy z ledu, vizitky na stoly, menu, ukázky lidových tradic apod.

- **mnoha dalších souvisejících a doplňkových služeb** – technické služby, květinové aranžmá, kulturní a hudební programy, hostesky, fotografické služby, překladatelské služby, rezervace objektů, prohlídky města, ohňostroje, dárky pro hosty, instalace pódia apod.

Základní a nezbytnou podmínkou pro zajišťování cateringových služeb je:

- **mít výrobní prostory** – hotely využívají vlastní kuchyně

- **skladovací zázemí** – sklady pro zboží a suroviny; hotové výrobky; sklady inventáře a mobiliáře

- **mít technické vybavení a dostatečné množství potřebného inventáře**
  - vozidla s chlazením – nebo smluvní dopravci
  - zařízení na přepravu a výdej jídel - termoporty, schafingy, přepravní regály, …
  - stoly uzpůsobené k přepravě
  - zařízení pro přehledné uložení inventáře a chránící inventář - kufry na příbory, dělené přepravky na sklo, přepravky na přepravu talířů, prádla a ostatního inventáře

- **Poznámka**: v současné době je možné zapůjčení inventáře. Základní vybavení do určitého počtu osob by však měla mít firma vlastní, je nutno počítat s tím, že půjčovné je poměrně finančně nákladné.

  Významnou úlohu při zajišťování každé akce hraje dokonalá organizace práce.

  Většina akcí je realizována mimo naše vlastní prostory, je proto obzvlášť důležité si vše předem dokonale připravit a zajistit.

8) Pracovníci – externí, interní; manager cateringu

Profesionální fungování cateringu je podmíněno výběrem kvalitního personálu. Úroveň služeb v cateringovém a banketním obchodě je založena na dobrém vedení pracovníků a týmové práci.

Personál tvoří:

- **Interní pracovníci** (zaměstnanci, majitelé, provozovatelé)
  - Ředitel

- Manager – manager cateringu
- Sales manager
- Marketing manager
- Manager – vedoucí akcí
- HR manager
- Ekonom - účetní
- Výrobní pracovníci – Executive chef, Sous chef, kuchaři
- Purchasing - zásobovač
- Obsluha – číšníci, servírky, barmani – omezeně
- Řidiči

- **Externí pracovníci (brigádníci, studenti – ze škol, z agentur) – provozní pracovníci**
  - Obsluha – číšníci, servírky, sommelieři, barmani, baristé
  - Hostesky
  - Výroba – kuchaři, pomocní kuchaři, pomocné síly
  - Pomocní pracovníci – úklid, nádobí
  - Techničtí pracovníci – stavěči stolů, stěhování inventáře
  - Řidiči

9) Organizační zabezpečení cateringových akcí

Zajištění cateringových akcí zpravidla probíhá v několika fázích: poptávka, setkání s klientem, nabídka, kalkulace, smlouva (objednávka), organizace výroby, pracovní příkaz, realizace akce, vyúčtování akce, vyhodnocení akce

Poptávka ze strany klienta

- Nový klient nebo klient, který již naše služby využíval v předcházejících obdobích (opakující se klient)
- Kontakt: přes poptávkový formulář, osobně, email, telefonický dotaz, na doporučení nebo náhodně
- Zpětná reakce ze strany firmy – stanovená doba na odpověď (standardy) – např. do 48 hodin

Setkání se zákazníkem

- schůzka (určitě při velkých akcích nebo je-li to nový zákazník) – obchodní pracovník, manager akce, ….

- Každá schůzka s klientem musí být předem naplánována a koordinována, je důležité si udělat na zákazníka čas, jednání musí být vedeno na profesionální úrovni
- od zákazníka získáme prvotní informace a sdělení požadavků (termín, čas, druh a rozsah akce, orientační počet hostů, požadavky na gastronomické a ostatní služby, cenové požadavky a možnosti)
- klientovi nabídneme a ukážeme prostory, ve kterých je možné akci
- pracovníci mají k dispozici jednotné prodejní podklady a technické prostředky – prospekty, přehled o místech konání akcí, přehled o kapacitách (různé varianty uspořádání, plochy, výšky, technika, …), fotografie, CD, ukázky dekorací, technické možnosti, ukázky gastronomické nabídky – varianty menu, recepce, koktejl, …
- nabídky speciálních programů a služeb – kulturní a společenské programy, okružní jízdy, doprava
- sestavené balíčky služeb – packety, cenové informace pro všechny druhy služeb
- reference – informace o realizovaných akcích
- **opce** – často domluven termín definitivního příslibu nebo odřeknutí akce - jedná se tedy o předběžnou a nezávaznou rezervaci

Nabídka

- zpracována na základě získaných informací a požadavků – zpracovat pečlivě na vysoké úrovni - často velký vliv na konečné rozhodnutí klienta o realizaci akce a o rozsahu požadovaných služeb
- občerstvení – menu - často přizván také šéfkuchař nebo je připravena ochutnávka nabízených pokrmů a nápojů
- kompletně zpracovaná nabídka k jednotlivým gastronomickým příležitostem ušetří čas a zlepší komunikaci s hostem
- Obsah nabídky:
    - základní informace o akci: datum a čas konání, počet osob, místo konání, druh akce, objednavatel
    - návrhy na gastronomické služby – návrhy menu včetně nápojů
    - nabídku ostatních služeb – technika, dekorace, hudba, speciální programy
    - návrhy na uspořádání prostor, dekorace
    - vlastní průběh akce – časový harmonogram (přestávky, občerstvení), zahájení a ukončení akce, přípravné a závěrečné práce
    - cenová kalkulace – cena menu na osobu, cena za jednotlivé služby (s nebo bez DPH)

Objednávka – smlouva - na zajištění a realizaci požadované akce má zpravidla písemnou formu – obsahuje:

- smluvní strany
- předmět smlouvy se specifikací
- cena - rozpočet na osobu, nájem, ostatní služby
- způsob úhrady, splatnost ceny, záloha a její splatnost, zvýšení či snížení ceny, ceny s DPH nebo bez DPH, penalizace při nedodržení termínů splatnosti
- změny smlouvy – stanovit lhůty, do kterých je možno změn dosáhnout bez zásadního vlivu na cenu a naopak (počty účastníků, časové posuny, změn požadavků na služby)
- odpovědnost – specifikovat závazky a povinnosti smluvních stran, porušení smlouvy, podmínky odstoupení od smlouvy (zvýšení ceny)

- zánik smlouvy – smlouva zaniká především jejím splněním
- zrušení ze strany objednavatele může být smluvně sankciováno
- různé – např. odpovědnost za vzniklé škody, přinášení vlastních produktů, používání vlastního technického vybavení, vnášení a instalace dekoračních a jiných vlastních předmětů, protipožární zabezpečení, odstranění přinesených materiálů, úklid po akci, apod.

Pracovní (provozní) příkaz – komando
Do posledního detailu a se všemi podrobnostmi by měla být akce připravena a zpracována nejpozději dva dny předem - každé oddělení a pracoviště, kterého se akce týká (výroba, odbyt, technické oddělení, aranžérka, doprava), musí být řádně informováno a dostat potřebné pokyny se všemi nezbytnými podrobnostmi.
Pracovní příkaz je interní záležitost, netýká se klienta.

Organizace a realizace akcí
- Vlastní příprava akce – soupis inventáře, prostření stolů, příprava zázemí – nezbytná dobrá organizace; velké akce i několik dní předem
- Po celou dobu konání akce by měl být klientovi k dispozici určený pracovník, na kterého se zákazník může kdykoliv obrátit v případě doplnění požadavků, změn, připomínek či stížností – určen garant akce
- Po realizaci akce musí být předány veškeré podklady pro vyúčtování účtárně, případně vyúčtování a vystavení účtu provádí pověřený pracovník. Také objednavatel musí být s vyúčtováním seznámen
- Závěrečnou fází každé akce je její zhodnocení – rentabilita, organizační zabezpečení, vlastní průběh akce, úspěšnost, sledování spokojenosti hostů a objednavatele

Marketing
Nezbytná pozornost při provozování cateringové činnosti musí být věnována také marketingu a vlastní obchodní činnosti.

Internetové stránky - společnosti mají své internetové stránky, vypracovávají standardní nabídky, o nichž informují své klienty, přichází stále s něčím novým a zajímavým, aby si svého zákazníka v silné konkurenci udržely a aby získaly zákazníky nové – reference; poptávkové formuláře.

Trvalý kontakt s klienty je nezbytný a může mít formu např. zorganizování akce pro své klienty, dárku pro stálé klienty, poděkování za uspořádání akce právě u nás, informace o novinkách, cenového zvýhodnění apod.

Komunikace s klientem - velký důraz musí být kladen nejen na kvalitu poskytovaných služeb a pestrost nabídky, ale i na způsob jednání s klientem

Písemné zpracování celé akce je nejen běžné, ale i nezbytné a zpravidla zahrnuje
- základní údaje: klient, druh akce, místo a datum konání, čas, počet osob
- gastronomické a ostatní služby (menu), požadavky klienta
- požadavky na inventář – soupis inventáře

- komando pro výrobu – menu, počty jídel, čas expedice
- zahájení a ukončení přípravných prací, nástupy pracovníků, oblečení
- vlastní akce – zahájení a ukončení, způsob servisu, program
- doprava – čas dovozu inventáře, pokrmů a nápojů
- personální zajištění – vlastní pracovníci a externisté
- zodpovědné osoby

10) Projekt – příprava a provedení cateringové akce (případová studie)

Zadání seminární práce

Úkol: Zpracovat konkrétní cateringovou akci většího rozsahu (minimálně pro 50 osob)
(práci odevzdat písemně – osobně v tištěné podobě nebo vložit do odevzdávány k předmětu Catering nebo zaslat na zimakova@vsh.cz)

Osnova práce:

- Poptávka
- Setkání s klientem – rezervace, opce
- Nabídka
- Objednávka
- Pracovní příkaz – komando
- Přípravné práce, organizační zajištění akce, počty pracovníků
- Realizace akce
- Vyúčtování
- Vyhodnocení akce