

## 9. Manažment odbytu

### 9.1 Ponuka

**Ponuka** – je súbor činností, ktorých cieľom je dosiahnuť čo najvyšší obrat.

#### Rozdelenie ponuky:

- ❖ Aktívna ponuka – prejavuje sa priamou ponukou jedál a nápojov pri stole hosťa prostredníctvom obsluhy
- ❖ Pasívna ponuka – realizuje sa poskytovaním informácií o pokrmoch a nápojoch prostredníctvom vitrín, ponukových stolov, informačných tabúľ, ponukou z mís, tanierov alebo podnosov.

#### Formy:

1. Písomná – z jedálneho lístka (a la cárđ). Patrí k základnej forme ponuky. Musí zaujať nielen ponúkaným sortimentom jedál, ale aj vhodnou úpravou. V niektorých strediskách sa jedálne lístky nahrádzajú vývesným cenníkom.
2. Ústna – je nevyhnutná pri jednoduchej obsluhu, pretože hosť má k dispozícii iba jedálny lístok.
3. Vizualna – ponukové vozíky (jedlá sa ponúkajú priamo pred zrakom hosťa), vitríny a ponukové stoly (veľkou výhodou je priamy predaj jedál).

### 9.2 Jedálny lístok

**Jedálny lístok** – výrobný plán zariadenia poskytujúceho stravovacie služby. Je zostavený podľa gastronomických pravidiel do jednotného harmonického celku. Archivuje sa 1 rok. Zostavuje ho kalkulant, prevádzkar, šéfkuchár, manažér PR, majiteľ, čašník, skladník. Základnou požiadavkou na jedálny lístok je pestrosť výberu jedál a príloh, dobrá prehľadnosť, čitateľnosť a vkusná úprava.

#### Funkcie jedálneho lístka:

1. Ekonomická funkcia – výrobný plán zariadenia a odvíjajú sa od neho všetky činnosti na úseku.
2. Reklamná funkcia – jedálny lístok je zároveň propagačným materiálom.
3. Informačná funkcia – odráža sa v tom, že jedálny lístok poskytuje základné informácie o stredisku (názov a zaradenie strediska, otváracia doba, adresa prevádzky, meno majiteľa, meno manažéra PR, meno kalkulanta, telefónne číslo pre rezerváciu stola).
4. Kontrolná funkcia – jedálne lístky obsahujú ceny a množstvá jedál. Pre hostí slúži na porovnanie paragonu s cenou a množstvom v jedálnom lístku (množstvo surovín v surovom stave).
5. Estetická funkcia – spočíva vo zvolení vhodného obalu (kožené/fóliové vyhotovenia), grafickom spracovaní alebo úprave jedálneho lístka.

#### Druhy jedálneho lístka:

1. Podľa stredísk – reštauračný, kaviarenský, barový, vinárenský
2. Podľa času prevádzky – raňajkový, desiatový, obedový, olovrantový, večerový
3. Podľa príležitostí – bežný, slávnostný
4. Podľa času platnosti – denný, stály, kombinovaný (stály s dennou vložkou)
5. Podľa klientely – vegetariáni, detský hosť, cudzojazyčný hosť

### 9.3 Platenie

#### Spôsoby platenia:

1. Poukážky – stravné lístky, bankové šeky, šeková knížka, vouchery (poukážka v prípade keď nemáme hotovosť).
2. Hotovosť
3. Platobná karta
4. Na faktúru

### 9.4 Predaj

#### Spôsoby predaja:

1. Pultový predaj – časť pracovných úkonov sa prenáša na personál (predajca dávkuje, vydáva a inkasuje).
2. Samoobsluha – časť úkonov sa prenáša na klientov (jedáleň so samoobsluhou).
3. Pomocou automatov – pri samoobsluhy bývajú automaty zoradené do predajnej linky.
4. Pochôdzkový predaj – pri výstavách, vo vlaku, na športových podujatiach.
5. Obsluha zákazníka

### 9.5 Špecifiká odbytovej činnosti

1. Spojenie s výrobou a spotrebou na jednom mieste
2. Spojenie s výrobou a spotrebou v čase
3. Spojenie s poskytovaním služieb
4. Vysoké nároky na vybavenosť a kvalifikovanosť pracovníkov
5. Kapacita odbytového strediska

## 9.6 Kapacita odbytového strediska

Kapacitu zariadenia ovplyvňuje druh gastronomického zariadenia, ktorý si podnikateľ zvolí. V starej vyhláske 125 / 95, keď sa ešte reštaurácie rozdeľovali na triedy, bola presne definovaná plocha v m<sup>2</sup> na 1 miesto. V súčasnosti to už nie je nikde stanovené, ale podnikatelia sa tým dobrovoľne riadia.

Kapacitu gastronomických zariadení vyjadruje:

1. Počet stoličiek
2. Obrátka stoličky

$$\text{Obrátka stoličky} = \frac{\text{počet hostí}}{\text{počet stoličiek}}$$

3. Plocha v m<sup>2</sup>
4. Počet predaných jedál
5. Priemerná tržba na hosťa

Odbyt produktu a obsluha závisí od:

- funkcie strediska
- kvalifikovanosti pracovníkov
- dispozičné riešenie

## 9.7 Obsluha

**1. Individuálna obsluha** – používa sa pri odbytových strediskách so základným stravovaním alebo pri gastronomických zariadeniach so spoločensko-zábavnou funkciou. Host'a treba privítať, usadiť, oboznámiť ho so sortimentom jedál a nápojov, ich cenami ústne, častejšie však pomocou jedálneho a nápojového lístka a obslúžiť.

**2. Samoobslužné formy predaja** – časť úkonov vykonáva obsluhujúci a časť klient. Uplatňujú sa dva systémy:

- ❖ **priebežný systém (kafetéria)** – je charakteristická výdajnou linkou (vitrínky s jedlami), ktorá nadväzuje na pokladnicu, kde hosť zaplatí (Ikea).
- ❖ **systém konzumačných lístkov** – pri vstupe do odbytového strediska hosť dostane konzumačný lístok, na ktorý mu pracovníci zaznamenávajú konzumáciu. Hosť si jedlá odnáša k stolu a pri odchode zaplatí to, čo skonzumoval.

**3. Kombinované systémy obsluhy**

- a) **obsluha pri barovom pulte** – barový pult plní funkciu prípravnej aj expedičnej plochy (grilbar, snackbar).
- b) **bufetový / ponukový stôl** – buď je každá porcia označená cenovkou alebo za konkrétny poplatok si hosť vyberá pokrm.
- c) **etážová obsluha** – uplatňuje sa v hoteloch vyšších tried (4 až 5 \*), pri raňajkách, každé poschodie má vlastnú kuchynku.
- d) **predaj cez pult** – uplatňuje sa pri doplnkovom stravovaní, napr. ako v bufete.
- e) **ambulantný predaj** – pri športových podujatiach

## 4. Automaty

Predaj pomocou automatov sa používa zvyčajne pri predaji doplnkového občerstvenia napr. teplých a studených nápojov, pekárskeho alebo cukrárskeho výrobkov alebo výrobkov studenej kuchyne. Umiestňujú sa na miestach s vysokou frekvenciou ľudí – na uliciach, prípadne námestiach, chodbách a halách ubytovacích zariadení, staniciach.

### Druhy automatov:

- ❖ **Stĺpcové** – ponúkajú tovar za jednotnú cenu v stĺpcovej forme
- ❖ **Priehradkové** – rozličný tovar viditeľný za sklom (balený / nebalený tovar)
- ❖ **Spádové** – plechovky, plastové fľaše
- ❖ **Nápojové** – systém plnenia jednorázových plastových pohárikov
- ❖ **Meniče peňazí**
- ❖ **Automaty zoradené do predajnej linky**

