
Obsah

Úvod	3
1 Stravování jako organizačně-technický proces zajištění výživy	5
1.1 Význam výživy a možnosti jejího zajištění	5
1.2 Vývoj společného stravování	7
1.3 Základní pojmy související s oblastí stravování	9
1.4 Specifika stravovacích služeb	11
1.5 Význam společného stravování	12
1.6 Statistické sledování stravovacích zařízení	13
1.7 Postavení stravovacích služeb v národním hospodářství	16
Shrnutí	20
2 Typologie stravovacích služeb a provozů	21
2.1 Různorodost stravovacích služeb – funkce a kategorie	21
2.2 Formy stravovacích služeb – veřejné a účelové stravování	22
2.2.1 Veřejné stravování – restaurační stravování	23
2.2.2 Typologie provozů veřejného stravování	24
Shrnutí	29
3 Účelové stravování	30
3.1 Stravování zaměstnanců	31
3.2 Stravování ve školách	36
3.3 Stravování v lůžkových zdravotnických zařízeních	43
Shrnutí	49
4 Vnější vlivy působící na řízení procesů ve stravovacích službách	50
4.1 Vliv státní regulace	50
4.1.1 Vznik živnostenského oprávnění – vstup do oboru	51
4.1.2 Provozování hostinské živnosti	52
4.1.3 Hygienické požadavky na provoz	54

4.1.4 Kouření a prodej alkoholu	57
4.1.5 Ochrana spotřebitele	58
4.2 Vliv tržního prostředí	59
4.2.1 Vlivy na straně nabídky	60
4.2.2 Vlivy na straně poptávky	61
4.3 Vliv lokality	63
Shrnutí	64
5 Řízení provozní činnosti – tvorba produktu a související marketingová rozhodnutí	65
5.1 Rozhodování o produktu	66
5.1.1 Rozhodnutí o struktuře, rozsahu a kvalitě vyráběného sortimentu	69
5.2 Jídelní a nápojový lístek jako nástroj organizace provozu	72
5.2.1 Obměna sortimentu	73
5.2.2 Jídelní lístek jako prostředek komunikace se zákazníkem	75
5.3 Tvorba balíčků a podpora jejich realizace – packaging a programming	77
5.4 Cena produktů, její funkce a využití v marketingu	78
5.5 Distribuční cesty	81
5.6 Propagace	81
5.6.1 Komunikační mix ve stravovacích službách	82
Shrnutí	88
6 Technika zajištění odbytu – prodej	89
6.1 Způsoby nabídky	89
6.1.1 Nabídka psaná (à la carte)	89
6.1.2 Nabídka formou menu	90
6.1.3 Nabídka ze stolu, bufet (vizuální nabídka)	90
6.2 Systémy prodeje	91
6.2.1 Úplná obsluha	92
6.2.2 Samoobslužný prodej	95
6.2.3 Pultový prodej	95
6.2.4 Pochůzkový a rozvážkový prodej	95
6.2.5 Automaty	96
6.2.6 Catering	96

Shrnutí	98
7 Lidé – nejdůležitější prvek ve službách	99
7.1 Charakteristika práce ve stravovacích službách	99
7.2 Hlavní úkoly při řízení pracovních kolektivů	99
7.3 Produktivita práce	101
7.4 Profesní a kvalifikační struktura	102
7.5 Pracovní a sociální adaptace, motivace a stimulace	103
7.6 Odměňování pracovníků	104
Shrnutí	107
8 Kvalita ve stravovacích službách	108
8.1 Historie a charakteristika pojmu kvalita	108
8.2 Vlivy působící na kvalitu a aspekty kvality	110
8.2.1 Aspekty kvality	111
8.3 Systémy řízení a ověření kvality	112
8.4 Hodnocení kvality gastronomických zařízení	117
8.4.1 Subjektivní a objektivní hodnocení kvality	118
Shrnutí	121
9 Kontrola ve stravovacích službách	122
9.1 Význam kontroly a její formy	122
9.2 Kontrola vnitřní	123
9.2.1 Hygiena a kvalita provozu	124
9.2.2 Oblast ekonomiky provozu	125
9.3 Kontrola vnější	128
9.3.1 Kontrolní orgány působící v oblasti stravování	129
Shrnutí	133
10 Některá specifika ekonomiky ve stravovacích službách	134
10.1 Pořízení provozovny	134
10.1.1 Výstavba nové provozovny	134
10.1.2 Rekonstrukce vlastního objektu	135
10.1.3 Pronájem prostor	135
10.2 Vybavení provozovny	137

10.3 Ekonomika provozu	139
10.3.1 Náklady ve stravovacím zařízení	139
10.3.2 Výnosy ve stravovacím zařízení	141
10.3.3 Výsledek hospodaření ve stravovacím zařízení	142
10.4 Cenová tvorba ve stravování	143
10.5 Problematika DPH ve stravování	145
Shrnutí	148
Seznam použitých zdrojů	149
Klíčová slova	155
Přílohy	156
Příloha 1 Finanční limity na nákup potravin	156
Příloha 2 Restaurační jídelní lístek – řazení nabídky	157
Příloha 3 Řazení nápojů v restauračním nápojovém lístku	158
Příloha 4 Plánování vlastní výroby ve vyvařujícím provozu	159
Příloha 5 Nejvýznamnější značky kvality potravin užívané v ČR	160
Příloha 6 Kalkulační list	162

