

Registrační číslo projektu: CZ.1.07/1.5.00/34.0233



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Šablona:	III/2	č. materiálu:	VY_32_INOVACE_2018
----------	-------	---------------	--------------------

Jméno autora:	Jana Štrossová
Třída/ročník:	IV.
Datum vytvoření:	2. 9. 2013

Tematická oblast:	Hotelnictví
Předmět:	Hotelový provoz
Výstižný popis způsobu využití, případně metodické pokyny:	Učební list umístěný na internetových stránkách školy, který nahrazuje učebnici
Klíčová slova:	Etážový servis
Druh učebního materiálu:	Učební list

Etážový servis

Etážový servis je předepsán pro hotely od čtyř hvězdiček výš. Jedná se o servis pokrmů a nápojů do hotelových pokojů hostů / funguje nonstop /.

Etage = francouzsky poschodí. Dříve mělo každé poschodí hotelu přípravnu pro etážové číšníky, kteří měli na starost jedno poschodí. V dnešní době je statisticky zjištěno, že etážové služby využívá pouze 5% hotelových hostů. Z toho důvodu hotely zřizují jednu přípravnu pro etážový servis buď ve střední části hotelu, nebo co nejbližší kuchyním.

Šéf etáží je podřízený šéfu F&B. Spolupracuje s šéfem ubytovacího úseku, hotelovou hospodyní, pokojskými. Etážoví číšníci a minibaristi mu jsou přímo podřízeni.

Etážový číšník může mít na starost i treatmenty pro VIP hosty. Pokud tuto práci dělají pokojské, vydávají jim zboží na základě žádanek.

Evidenci vede šéf etážového servisu. Dále má na starost sklad pro vybavení minibaristů.

Etážový číšník – vzdělání v oboru, znalost minimálně dvou světových jazyků. Přednost se dává mužům z bezpečnostních důvodů. Ženy nedostávají noční služby.

Hotelový host – ve většině hotelů má předplacenou snídani a záleží na něm, zda si ji objedná přímo do pokoje, nebo v některém z odbytových středisek / hotelová hala, snídárna, kavárna, restaurace/. K dispozici má kartu s nabídkou sortimentu / americká snídane , kontinentální snídane/. Host si v kartě zaškrtně pokrmy a nápoje, počet porcí, čas pro servis snídane, číslo pokoje, jméno hosta popř. národnost. Host kartu zavěsí večer na kliku pokoje. Etážová služba karty sebere / většinou hosté kartu mohou zavěsit do 03 hodin/. Karty se roztřídí podle času a podle náročnosti na servis pokrmů – žádanky pro teplou a studenou kuchyň, kávovou kuchyň. V některých případech si snídani komplet připravují etážoví číšníci v přípravně / vařená vejce, omelety, šunka s vejci apod./, včetně nápojů. Host si může snídani objednat ráno telefonicky přímo u etážového číšníka. V tomto případě host hlásí sortiment přímo číšníkovi a ten na smluvený čas snídani servíruje / může být v časové tísní /.

Kšíry = základní inventář pro servis snídani na platě / americká snídane s čajem, kávou, nebo kontinentální snídane s čajem, kávou = 4 druhy kšír/.

Štafle = pojízdný stojan pro kšíry / plata se do štaflí zasunují v několika řadách nad sebou a vedle sebe/. Šetří prostor, jsou přehledné, číšník si štafle připraví v noci a během snídani urychlují servis. Číšník pouze doplní teplé a studené nápoje a pokrmy. Vše je na platě umístěné tak jako na stole. Z plat se snídane neprotírá na stůl – plato se buď přiveze na pojízděm stolku a přidá se k němu židle, nebo se položí na stůl hosta.

Servis – etážoví číšníci mají výtah pouze pro sebe. Dovezou snídani do příslušného poschodí, Zaťukají na dveře a ozvou se jako „room service“. Host otevře a buď si plato nebo pojízdný stolek se snídani přebere ve dveřích, nebo pustí číšníka dál. Ten domluví čas pro sklizení použitého inventáře. Pokud číšník servíruje pokrm nebo nápoj který není součástí snídane, musí si nechat od hosta podepsat účet. Ten je mu připsán k hotelovému účtu.

Všechny snídane se markují na kontrolní pokladnu / i když ji má host předplacenou /. Dělá se to kvůli evidenci vydaných snídani.

Host má dále v hotelovém pokoji jídelní a nápojový lístek / s omezeným sortimentem /, ze kterého si může objednávat v kteroukoli dobu pokrmy a nápoje do hotelového pokoje. I v tomto případě musí host podepsat účet. Ceny jsou většinou vyšší než v odbytových střediscích.

V některých hotelích použité inventář odnášejí z pokojů pokojské. U výtahů mají speciální skříňky, nebo police kde inventář ukládají a později ho odvezou do umývárny.

Fotografie – etážový servis

- káva + voda – plato + vozík
- teplý předkrm + hlavní chod - plato
- složitá snídane- úprava stolku do výtahu
- složitá snídane –pojízdný stolek
- kšíry – horká čokoláda – plato + vozík
- etážový číšník – servis horké čokolády- plato + vozík





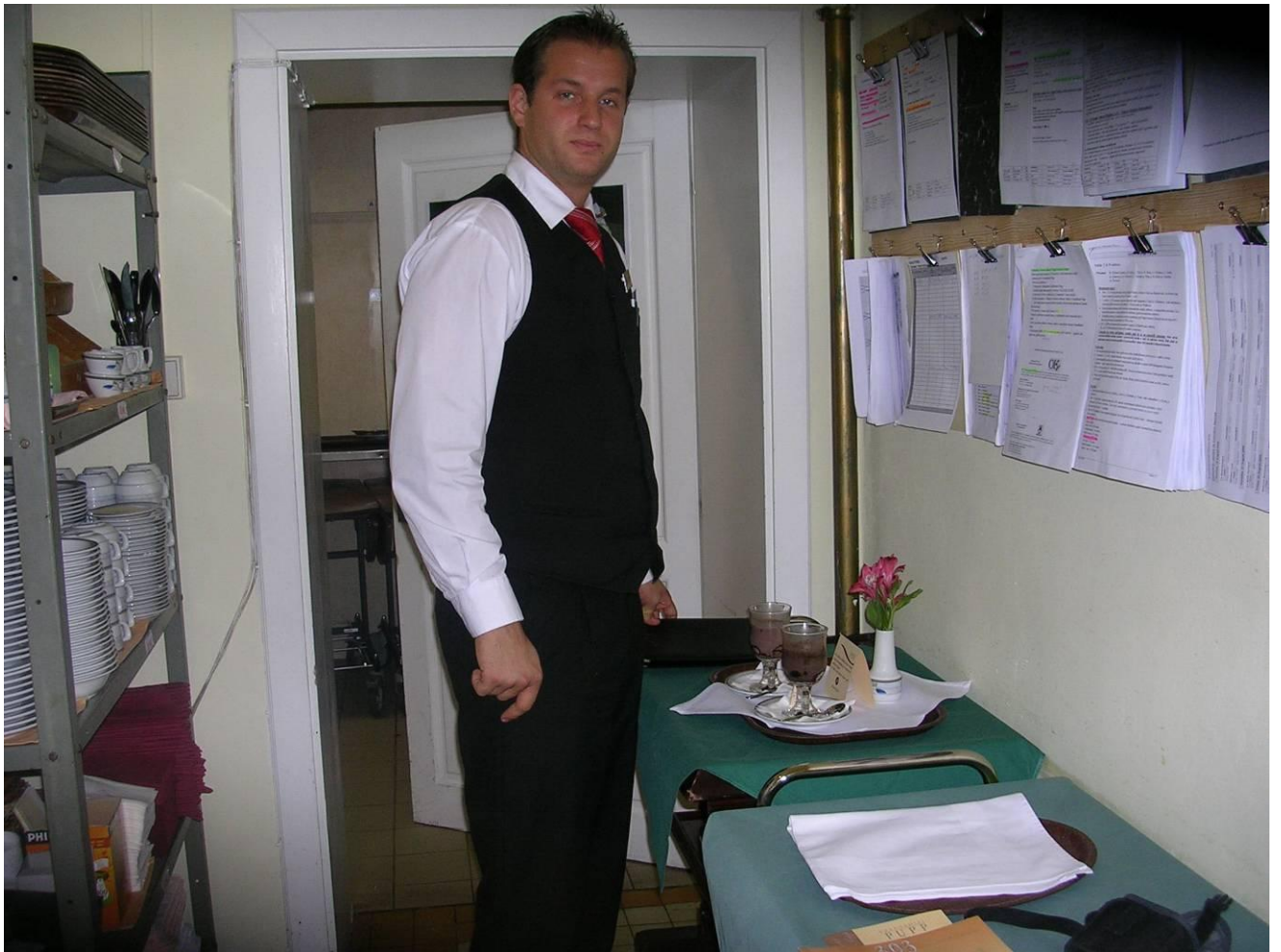


Foto: Jana Štrossová