PROSINEC 2014

FÓRUM

ZPRAVODAJ ASOCIACE HOTELŮ A RESTAURACÍ ČR

Airbnb na českém trhu

Ohlédnutí za 9. Výroční konferencí AHR ČR

Vánoční rozhovor s PaedDr. Václavem Šmídem

MADE IN BRITAIN. SERVED ON ICE.

www.carlingcider.cz
Svěže britský zážitek se 4% alkoholu.
Vyroben z ručně sbíraných jablek a nejšťavnatějších třešní.

Určeno osobám starším 18 let.

Pivovary Staropramen přinášejí na český trh stylový Carling British Cider. Jedinečný nápoj, který vzniká z ručně česaných jablek a nejzralejších třešní, je zhruba stejně opojný jako světlý ležák a má 4 procenta alkoholu. Jeho chuť nejlépe vynikne na ledu, proto je ideálním parťákem pro zahájení večerní párty. Carling British Cider bude nabízen točený do exkluzivních sklenic a v 0,3 l nevratných lahvích.

Obsah

Editorial 1
Ze sekretariátu 2–3
Aktuálně 4
Ze světa 5
Anketa 6–7
Hotel / Penzion 8–10
Akce 11
Vzdělávání 12
Gastronomie 14–15
Legislativa 16
Z regionů 18–19
Odpovědné podnikání 20

ASOCIACE HOTELŮ A RESTAURACÍ ČESKÉ REPUBLIKY

Vážené kolegyně, vážení kolegové,

sychravé a krátké prosincové dny jsou plné kontrastů. Počasí nám často radí nikam nevycházet a ráno se musíme stále více přemlouvat, abychom vstali z postele. Téměř vždy se nám to povede a venku na nás dýchne atmosféra vánočního období, čas klidu, pokory a štěstí. Období, kdy jeden druhému přejeme šťastné a veselé svátky. Pan Werich řekl: „Lidské štěstí, to je taková šňůrka, na kterou navlékáme malé korálky, taková malá štěstí – čím jsou drobnější a čím je jich víc, tím je to štěstí větší.“

Každý má jinou představu o korálcích, které na svou pomyslnou šňůrku navléká. Nedávno jsem se setkal v Kytlici s krásným člověkem, Luďkem, který prožil svých 56 let života v ústavech, pracuje jako pomocný dělník a večer maluje obrázky s tematikou okolní krajiny. Když jsem si od něj koupil obrázek a pak i moji kamarádi, byl neuvěřitelně šťastný, že prodal tři obrázky. Zeptal jsem se, proč je potřebuje prodat a on řekl, že bude mít peníze na Vánoce, na dárky pro své blízké. V tom okamžiku jsem si uvědomil, jak i on přidal korálek na mou šňůrku, prostě jen tím, že jsme se potkali a že jsme mu mohli udělat radost.

Naše letošní prosincové přání pro Vás je, aby nejen v době Vánoc, ale po celý příští rok přibývaly drobné i větší korálky na Vaší šňůrce, a abyste měli možnost navléknout korálek také na šňůrky Vašich blízkých a kolegů.

Přejeme Vám krásné svátky a šťastný patnáctý rok tohoto tisíciletí.

Váš Václav Stárek

Partneři AHR ČR

Generální partner AHR: PIVOVARY STAROPRAMEN, A MOLSON COORS COMPANY

Exkluzivní partner: Bidvest Foodservice ... první volba pro gastronomii

Exkluzivní partner: Rieber & søn CHEF CLUB

AHR ČR je členem: Hotrec Hospitality Europe

VÝSLEDKY VOLEB VALNÉ HROMADY

20. listopadu se konala Valná hromada členů AHR ČR, která svým hlasováním opětovně zvolila

Ing. Václava STÁRKA

prezidentem AHR ČR na období 2014–2018.
Volili se také členové Rady Asociace na období 2014–2016.
Níže uvádíme jejich seznam.
Všem zvoleným kandidátům gratulujeme.

Ing. Jiří MILSKÝ,
viceprezident pro hotelovou oblast

Vlastislav ŠOS,
viceprezident pro krajské sekce AHR ČR

Lukáš LIMPRECHT,
viceprezident pro gastronomii

Blanka HLAVÁČKOVÁ,
zástupce ubytovacích zařízení do 20 pokojů

Ing. Petr BERÁNEK,
zástupce ubytovacích zařízení do 100 pokojů

Ing. Otakar JOHN,
zástupce ubytovacích zařízení nad 100 pokojů

Jan ŠKRLE,
zástupce pro gastronomická zařízení

Petr ZACH,
zástupce pro gastronomická zařízení

Libor VÁVRA,
předseda sekce dodavatelů

Ing. Karel DOUBEK,
předseda ekologické sekce

Ing. Pavel HLINKA,
předseda vzdělávací sekce

KONTROLNÍ A REVIZNÍ KOMISE:
Josef BÁRA; **Jaroslav VACULKA**; **Václav TONCAR**

ŠETŘENÍ ÚOHS VE VĚCI ONLINE DISTRIBUCE UBYTOVACÍCH SLUŽEB

Mnozí z našich členů obdrželi počátkem prosince dopis Úřadu pro ochranu hospodářské soutěže (ÚOHS) s žádostí o sdělení informací, týkajících se online distribuce ubytovacích služeb. Podobnou žádost obdržela také AHR ČR. Na dopis jsme reagovali a iniciovali osobní schůzku na půdě úřadu v Brně 3. 12. V první řadě je nutné konstatovat, že se jedná zatím pouze o průzkum situace se záměrem prověřit případné ovlivňování volného trhu ze strany OTA, a to především požadavkem na paritu cen, která ve své podstatě znemožňuje hoteliérům plně uplatňovat vlastní cenovou politiku při online distribuci v návaznosti na obchodní význam jednotlivých portálů pro úspěšnost prodeje.
Podobné případy se řeší také v jiných zemích EU, konkrétně v Německu a Francii. AHR ČR jako člen HOTREC tuto aktivitu vítá a slibuje si od ní možnost nastavení rovnocenných podmínek pro všechny poskytovatele ubytovacích služeb. Na základě podnětu ÚOHS poskytla AHR ČR materiály HOTREC se stanoviskem k rovným praktikám na trhu online distribuce. Zároveň jsme byli ujištěni, že šetření není zaměřeno na postih hotelů, ale na případné prosazení změn praktik některých distributorů. Dohodli jsme, že vytvoříme skupinu, která bude s úřadem spolupracovat a případně dodá informace k této problematice. Vysvětlili jsme, že dopisy, které jsme všichni obdrželi, jsou nejasné a vyvolávají tudíž nedůvěru v jakékoli sdílení informací nad rámec našich zákonných povinností. Navrhli jsme, aby se partnerem pro úřad stala spíše AHR ČR než jednotlivé hotely, které musí chránit své obchodní zájmy. Požádali jsme úřad písemně, aby netrval na původně požadovaných termínech odpovědí s tím, že nejprve připravíme podklady v rámci pracovní skupiny, které odešleme do 19. 12. a následně budeme naše členy informovat.

CO PRO VÁS PŘIPRAVUJEME NA PŘÍŠTÍ ROK?

Pokud jste neměli čas seznámit se podrobněji s aktivitami naší asociace v příštím roce, pak pro vás může být praktické následující shrnutí.
Z hlavních okruhů činnosti vyplývají tři oblasti, kterým bychom se chtěli věnovat: legislativa, rozvoj oboru a rozšiřování členské základny. Z první je asi nejdůležitější zákon o elektronické evidenci tržeb, kde je naším záměrem podpořit systém, který bude aplikován ve všech oborech, tedy nejen v hotelnictví a gastronomii, a bude dostatečně funkční. Zároveň chceme dosáhnout převedení DPH pro pokrmy v restauracích do snížené sazby. Pokusíme se také o povinnou klasifikaci ubytovacích zařízení a opět nás čeká další novela autorského zákona…
Pokud hovoříme o rovných podmínkách v podnikání, pak naše dvě velká témata budou férové praktiky v online distribuci služeb a podnikání státem dotovaných zařízení – školních jídelen a ubytoven studentů.
Klíčovým faktorem pro rozvoj oboru je podpora vzdělávání. Chceme především zdárně dokončit opci na stávající projekt Rozvoje pracovníků v cestovním ruchu, kdy budeme až do léta 2015 nabízet naše kurzy zdarma, dále dokončit projekt MŠMT pro vzdělávání studentů a odborných učitelů. Jako velmi důležitou vnímáme informační a poradenskou činnost. Během příštího roku nabídneme členům několik praktických dokumentů, které se budou týkat povinností podnikatelů v pohostinství, jako například ochrana osobních dat, implementace zákona o potravinách, šablony základních střediskových manuálů a mnohé další. Můžete se také těšit na zcela nový newsletter, který bude mít moderní grafickou úpravu a bude logicky rozdělen, aby bylo možné informace třídit podle okruhu témat a jejich aktuálnosti.
Stejně jako v letošním roce se budeme věnovat marketingu našich členů. Vytvoříme program pro děti, který budou moci využít všechna klasifikovaná zařízení zdarma, dále nový online katalog klasifikovaných zařízení, opět vám nabídneme výhodnou účast na některých zahraničních veletrzích pod hlavičkou AHR ČR a chtěli bychom více zapojit do spolupráce na propagaci našich členů informační centra po celé ČR. Celý dokument je k dispozici na webových stránkách v části určené členům. Velmi rádi vás osobně přivítáme na našich akcích, jejichž plán jsme zveřejnili v minulém čísle. Během roku obdržíte pozvánku na některou z šesti Roadshow, budeme pořádat Gastronomickou konferenci a samozřejmě opět výroční konference, jejíž součástí bude také Valná hromada. Budeme rádi, pokud si i na tyto akce uděláte čas a přijmete naše pozvání.

USPĚCHANÁ DOHODA O CESTOVNÍCH BALÍČCÍCH VÁŽNĚ POŠKODÍ POHOSTINSTVÍ

Rada ministrů pro konkurenceschopnost projednávala kompromisní text nové Direktivy o cestovních balíčcích. Navrhovaný text ublíží hotelovému odvětví v celé Evropě, neboť neřeší některé dlouhodobé problémy, které pohostinství s návrhem Komise má. Kompromis předložený italským předsednictvím by do podoby balíčků transformoval mnohé hotelové služby, které v současnosti dle stávající Direktivy za balíčky považovány nejsou. To by mělo za následek výrazné dodatečné náklady, které si mnohé z evropských hotelů nemohou dovolit. Tento krok by navíc nepřímo a neúmyslně zakazoval četné reklamní nabídky typické pro brzké a pozdní rezervace prováděné v nezávislých hotelech, neboť text ignoruje skutečnost, že mnohé z těchto reklamních nabídek jsou dostupné na internetových serverech, kde si je spotřebitelé mohou sami zkombinovat do balíčků.

„Tento text trpí několika nedostatky a je jako takový prostě nepřijatelný. S ohledem na negativní dopady, které by aktuální text pro hotelové odvětví měl, by Rada neměla dohodu uspěchat jenom proto, aby první čtení proběhlo ještě do konce tohoto roku. Odvětví i spotřebitelé si zaslouží něco lepšího," prohlásil Christian de Barrin, CEO HOTREC. Česká republika byla mezi 8 státy EU, které tento návrh koncem října blokovaly. AHR ČR okamžitě požádala také Ministerstvo pro místní rozvoj, aby byl postoj ČR při následujícím hlasování stejný. Pokládáme za důležité, aby nebyly zatím podpořeny žádné dohody o obecném přístupu k Direktivě a aby navrhovaný text byl vrácen zpět pracovní skupině Rady k vyřešení všech nedostatků. K blokaci návrhu bylo třeba zajistit ještě jeden členský stát EU. HOTREC v této souvislosti vyzval všechny členy k lobbingu za blokaci návrhu. Odpověď na naši žádost přikládáme níže, o dalším vývoji vás budeme informovat.

Vážená paní Zachariášová,
děkujeme za zaslané podklady a za Vaše vyjádření k dané záležitosti. Potvrzujeme, že ČR na CRP I uplatnila výhradu proti schválení obecného přístupu, neboť jsme se domnívali, že některé sporné body nebyly dostatečně projednány a zasloužily by další rozbor.
Nicméně, ČR od výhrady ustoupila, neboť po zvážení všech okolností považuje za vhodnější neblokovat další vyjednávání a spíše se zaměřit na vyjednávání v trialozích (kdy připomínky budeme dále uplatňovat). Dalším aspektem je, že bez podpory velkých členských států EU by blokační menšina nebyla dosažena.
Na základě domluvy, na jednání Rady pro konkurenceschopnost, v rámci vystoupení ČR upozorníme na některé aspekty, týkající se požadavku na vyjasnění textu s odvoláním na vystoupení jiných členských států EU (např. podporu AT jsme zmiňovali již na jednáních nižší úrovně).Zde bychom mimo jiné podpořili návrh AT delegace ohledně vymazání 20 % celkové ceny jakožto prahu pro stanovení významné části souboru služeb v recitálu 17 a rovněž bychom požádali o vyjasnění textu, pokud jde o vlastní/doplňkové služby (viz pozměňovací návrh 53, EP).
V případě jakýchkoliv dalších dotazů, jsme Vám k dispozici.

S pozdravem Trnková Daniela,OCR

VÝKONY UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ – ŘÍJEN 2014

	Current Month - October 2014 vs October 2013									Year to Date - October 2014 vs October 2013								
	Occ %		ADR		RevPAR		Percent Change from YTD 2013			Occ %		ADR		RevPAR		Percent Change from YTD 2013		
	2014	2013	2014	2013	2014	2013	Occ	ADR	RevPAR	2014	2013	2014	2013	2014	2013	Occ	ADR	RevPAR
Prague	80,6	77,7	83,88	79,35	67,64	61,67	3,8	5,7	9,7	71,2	71,1	73,65	72,32	52,46	51,43	0,2	1,8	2,0
Vienna	80,7	80,4	109,51	102,39	88,41	82,29	0,5	6,9	7,4	72,5	70,6	96,13	93,83	69,66	66,25	2,6	2,5	5,1
Budapest	77,8	72,6	75,37	68,28	58,64	49,60	7,1	10,4	18,2	70,3	68,0	68,14	65,32	47,87	44,41	3,3	4,3	7,8
Barcelona	84,9	83,1	124,15	128,02	105,40	106,39	2,1	–3,0	–0,9	76,1	75,1	122,62	122,04	93,34	91,60	1,4	0,5	1,9
Berlin	83,1	81,3	94,27	94,17	78,33	76,52	2,3	0,1	2,4	74,8	73,8	89,86	87,68	67,21	64,70	1,4	2,5	3,9
Paris	86,1	87,0	295,21	266,42	254,10	231,83	–1,1	10,8	9,6	81,6	80,4	259,81	258,80	212,03	208,02	1,5	0,4	1,9
London	88,0	88,2	192,18	176,27	169,15	155,40	–0,2	9,0	8,8	83,3	83,0	174,90	160,76	145,67	133,44	0,3	8,8	9,2
Warsaw	81,6	80,3	76,65	77,20	62,56	61,99	1,6	–0,7	0,9	72,2	71,9	68,24	69,06	49,29	49,66	0,5	–1,2	–0,7

TEXT: ING. KLÁRA ZACHARIÁŠOVÁ, ING. VÁCLAV STÁREK

INZERCE

Město Nový Jičín vyhlašuje

NABÍDKOVÉ ŘÍZENÍ

na pronájem

HOTELU PRAHA

kavárna hotel noční bar salónky movitý majetek v centru města Nového Jičína na ul. Lidická 6.

Nabídkové řízení končí 12. 1. 2015 ve 14 hodin.

Bližší informace na **www.novyjicin.cz**, tel. **556 770 832, 603 488 281** nebo email: **vbenko@novyjicin-town.cz**

Informace o alergenech pro hosty restaurací

Od 13. 12. 2014 nastala účinnost Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) č. 1169/2011 ze dne 25. října 2011 o poskytování informací spotřebitelům o potravinách.

Povinnost provozovatelů zařízení společného stravování informovat zákazníky o alergenech přítomných v nabízených pokrmech je v ČR zakotvena od roku 2005 a upravuje ji zákon č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele. Nově je stanovena povinnost informovat zákazníka prokazatelně a písemnou formou. AHR ČR vytvořila metodiku pro naplnění tohoto právního předpisu v praxi. Podstatné je, že směrnice EU i novela zákona č. 110/1997 Sb. o potravinách a tabákových výrobcích (účinnost od 1. 1. 2015) ukládá poskytnutí této informace „na vyžádání zákazníka." Není tedy nutné uvádět tuto informaci vždy přímo na jídelním lístku.

AHR ČR v této souvislosti připravila metodiku pro zařízení veřejného stravování, která byla konzultována s Ministerstvem zemědělství i Ministerstvem zdravotnictví. Metodika doporučuje tři způsoby zprostředkování informace o obsahu alergenů v pokrmech. Přímo uvedením v jídelním lístku, uvedením na nabídkových vývěskách (např. fastfood a nabídkové tabule umístěné v provozovně) nebo předložením této informace zákazníkovi na vyžádání (formou názvu pokrmů v seznamu, případně předložením receptury s touto informací apod.). V každém případě by měl mít zákazník možnost (např. v jídelním lístku) tuto informaci získat. Například „Informace o obsažených alergenech poskytne obsluha na vyžádání zákazníka."

Soupis alergenů je součástí předmětné novely zákona a obsahuje celkem 14 druhů alergenů.

Původní návrh směrnice počítal s úplným značením nebalených potravin a pokrmů, přičemž jako povinný údaj pro všechny země EU zůstala ve směrnici povinnost označení alergenů, případné rozšíření je na legislativě členských zemí. V ČR byla do zákona zakotvena pouze povinnost základní – tedy označení alergenů. AHR ČR vnímá tuto směrnici jako další navýšení administrativy pro podnikatele ve veřejném stravování. Dle názoru asociace byla původní povinnost stanovená zákonem na ochranu spotřebitele dostatečná a nebyly zaznamenány žádné zásadní problémy s informovaností zákazníků. Pro usnadnění orientace podnikatelů byla vydána metodika, která je dostupná na **www.ahrcr.cz**. Asociace je připravena pomoci svým členům také bezplatným poradenstvím s implementací novely zákona o potravinách a tabákových výrobcích.

TEXT: ING. VÁCLAV STÁREK

Airbnb aneb co je moje, to je tvoje?

Sdílené vlastnictví se stává novou ekonomickou disciplínou. Lidé dnes stále častěji sdílejí ubytování, automobily, bicykly nebo i pracovní nástroje. Počet firem, které takto propojují nabídku s poptávkou, prudce roste.

Americký portál Airbnb, který vydělává na zprostředkování ubytování v soukromí, se rozšířil i v Česku. A s ním možnost, jak na takovém pronájmu i trochu vydělat. „Tak jsem do toho loni šel," říká tmavovlasý třicátník, který dnes patří mezi tisíce lidí, jež nabízí v Česku ubytování v soukromí prostřednictvím sítě společnosti Airbnb. Za necelých 600 korun si člověk přes tuhle síť může pronajmout na noc pokoj v Tomášově pražském bytě na Smíchově. Žádný hotel a žádné poplatky městu. To je byznys, který nejen u nás razantně roste. Zatímco loni se přes Airbnb ubytovalo na celém světě sedm milionů lidí, letos už to má být dvojnásobek a za čtyři roky odhady počítají s 51 miliony lidí, kteří tuto službu využijí. Už dnes je Airbnb ve 190 zemích a nabízí na 600 tisíc různých ubytování. Provizi za jeho zprostředkování platí jak ti, kteří si najdou bydlení, tak i ti, kteří ho nabízí. Celkem Airbnb vydělává z každé objednávky okolo deseti procent její ceny. Zatímco využívání moderního portálu Airbnb sílí, hoteliérům přibývají vrásky na čele.

„Trh s ubytovací kapacitou by měl být volný, ale jen za předpokladu, že nebude postaven na šedé ekonomice. To se v tomto případě říct nedá," míní prezident AHR ČR Václav Stárek. Upozorňuje, že v drtivé většině případů nejsou řádně odváděny daně a provoz se oproti klasickým ubytovacím zařízení neřídí bezpečnostními ani hygienickými předpisy. Portál funguje sice podobně jako sociální síť, má systém hodnocení a platby jsou z účtu strhávány až po skončení pobytu, přesto čas od času dojde na nepříjemná překvapení. A nemusí jít jen o to, že pokoj nebo byt nevypadá jako na fotkách. Přes rizika je ale bydlení v soukromí prostřednictvím tohoto portálu díky nižším cenám atraktivní pro rostoucí počet lidí.

Podle AHR ČR je však tahle finanční výhodnost daná hlavně nerovným postavením na trhu. „Takto pronajímané prostory by měly být řádně zaregistrovány, provozovatelé by měli splňovat podmínky požadované živnostenským zákonem a mělo by být dohlédnuto na to, aby tato činnost byla řádně zdaněna," říká Stárek s tím, že se Asociace chce brzy obrátit na české úřady, aby to začaly řešit.

ZDROJ: HOSPODÁŘSKÉ NOVINY

NOBU V ST. MORITZ

Japonský kuchař Nobuyuki Matsuhisa Star – lépe známý jako Nobu – otevře 20. prosince svoji šestou restauraci na světě jménem Matsuhisa. Změnil tak po deseti letech koncept restaurace v tradičním hotelu v St. Moritz. Restaurace Matsuhisa @ Badrutt Palace spojí moderní japonskou kuchyni s peruánským kulinářským uměním. Mezi speciality Nobu patří černá treska, Yellow Tail Jalapeno a krevetová tempura. Hosty nečeká jen vyhlášená kuchyně této kuchařské hvězdy, ale i zajímavá architektura. Zajímavým detailem budou nýtované ocelové nosníky z původní staré tenisové haly a skleněná kopule s překrásným výhledem.

Matsuhisa

NY: WALDORF ASTORIA PRODÁN

Hotel Waldorf Astoria byl prodán za 1,55 miliard eur čínské firmě Anbang Insurance Group Co. Ltd. Anbang garantuje provozování hotelu společnosti Hilton na dalších 100 let. Hotel Waldorf Astoria New York Hotel je vlajkovou lodí celého řetězce. Nový majitel mezitím prodal několik svých hotelů na americkém trhu a z výnosu chce financovat rozsáhlou rekonstrukci své nové akvizice.

HILTON: NOVÁ LIFESTYLE ZNAČKA NA TRHU

Začátkem října oznámila společnost Hilton, že vstupuje na trh s novou hotelovou Lifestyle značkou Canopy by Hilton. Barva značky je oranžová, cílovou skupinou jsou obchodníci a ti, kteří zde chtějí strávit několik dní dovolené. Hotel plný energie, dobrý soused, kultura pro hosta – to jsou jen některá motta, kterými se má značka řídit. První hotely této nové značky se otevřou v roce 2015 v USA a ve Velké Británii.

TEXT: MARIA HORNÍKOVÁ / FOTO: ARCHIV

INZERCE

LETOŠNÍ DRŽITELÉ VÝROČNÍCH CEN AHR ČR KRÁTCE PO SLAVNOSTNÍM PŘEDÁNÍ

Zajímalo nás…

Na 9. Výroční konferenci AHR ČR v Praze byly slavnostně předány Výroční ceny AHR ČR za rok 2014 novým držitelům. V této souvislosti jsme oceněným položili dvě stejné otázky.

1. V ČEM VIDÍTE SMYSL UDÍLENÍ VÝROČNÍCH CEN AHR ČR?
2. MÁTE NĚJAKÉ DOPORUČENÍ, JAK SE NENECHAT ODRADIT PŘEKÁŽKAMI A NEZDARY V PRÁCI, KTERÉ OBČAS ŽIVOT PŘINÁŠÍ?

***Tomáš Blabla,** ředitel Hotelu Horal Velké Karlovice, Hoteliér roku 2014 (nezávislé hotely)*

***1.** Výroční ceny či podobné ankety považuji za ideální způsob, jak upozorňovat na zajímavé projekty, podniky či podnikatele. Vnímám je jako koření zdravého soupeření, motivaci do další práce. Takto jsem vždy vnímal i Výroční ceny AHR ČR, v tom pro mě tkví jejich hlavní smysl. Letošní úspěch přijímám jako výraz uznání pro všechny zaměstnance našeho Resortu Valachy za jejich každodenní práci.*

***2.** Snad každý máme občas období, kdy se nedaří, ať se člověk snaží sebevíc. Řídím se heslem: za všech okolností pracovat pořád naplno, nepolevovat, mít stále na paměti, že poctivost se vyplácí a naopak každé zaváhání se může třikrát vrátit. Zvláště v našem oboru.*

***Ivan Chadima,** držitel zvláštní Ceny JUDr. Vladimíra Štětiny*

***1.** Vidím v tom povzbuzení především mladých lidí z oboru, aby brali svou práci vážně a s úsměvem. V mém případě mne potěšilo, že si na mne kolegové vzpomněli.*

***2.** Překážky a nezdary jsou součástí života. Ti, co se naučí je řešit, budou mít život lehčí.*

***Roman Rendl,** šéfkuchař restaurace Konferenčního centra Akademie věd ČR zámek Liblice*

***1.** Ocenění dosažených výsledků a motivace do další práce.*

***2.** Jít za svým cílem, nenechat se ovlivnit negativními myšlenkami, nespokojit se s průměrností.*

***Soukupová Klaudie,** ředitelka Konferenčního centra Akademie věd ČR zámek Liblice*

***1.** Motivace pro nominované i pro ostatní manažery z oblasti hotelnictví a gastronomie. Zvyšování prestiže a zviditelnění našeho oboru směrem k veřejnosti. Snaha o zlepšení image profesí jako kuchař nebo číšník. Aby se rodiče nestyděli přihlásit své děti ke studiu těchto profesí.*

***2.** Pozitivní myšlení, dobrá nálada a chuť jít neustále dopředu. Poučit se z chyb a využít je ve svůj prospěch. Krok za krokem se snažit zlepšovat. Podle hesla „dokonalost tvoří drobné maličkosti, ale dokonalost není žádná maličkost“. Nejlepší motivací i odměnou jsou spokojení klienti a spokojení kolegové.*

***Martin Novák,** majitel Café Colore & Bubble Lounge Praha, Restauratér roku 2014 (samostatné restaurace)*

***1.** Udílení cen patří každoročně k vyhodnocení práce provozů a pro všechny nominované znamená ocenění a uznání celoroční snahy, a to mimo běžné malé denní ocenění ze strany hostů, kteří se rádi vrací.*

***2.** Překážky a nezdary nejsou podle mě občas, ale spíše častěji. S tím se však musí počítat. O to víc vás potěší jakýkoli malý úspěch i udělení Výroční ceny AHR ČR.*

SLAVNOSTNÍ PŘEDÁNÍ VÝROČNÍCH CEN AHR ČR MODEROVALA V OBECNÍM DOMĚ MARIE RETKOVÁ

***Mgr. Libor Hanzal,** SOU a SOŠ SČMSD Znojmo – Škola roku 2014*

***1.** V tom, že si opravdu někdo všimne, že někdo někde dělá něco na dobré úrovni. My „školáci" jsme většinou na chvostu společenského žebříčku. O to více nás těší, že práce zaměstnanců škol je alespoň na chvíli ve středu zájmu médií i veřejnosti. Věřte, že si to zaslouží. Je to motivace a povzbuzení do naší další práce.*

***2.** Překážky a nezdary ke každé práci nezbytně patří. Naše práce by nás snad ani nebavila, kdyby nám vše vycházelo, jak si představujeme. A když po nějakých problémech a nepříjemnostech, které zcela jistě zažívá každý z nás, přijde úspěch, vážíme si ho jistě určitě mnohem více. A abych radil většinou zkušeným kolegům? To se neodvažuji. Ale přece jen : dobrý, spolehlivý a loajální pracovní tým, podpora zřizovatele a řídit se heslem: „Aby bylo lépe, musí být nejprve hůře..."*

INZERCE

WhatsApp: možná komunikace se zákazníky?

Internetové prostředí nabízí doslova nepřeberné množství nejrůznějších aplikací pro komunikaci. Jednou z nich je také WhatsApp, aplikace využívaná zejména pro komunikaci s přáteli. Lze ji ale využít i pro marketingové účely a dát o sobě inovativním způsobem vědět.

Možnostem využití WhatsApp v marketingu se věnuje aktuální vydání měsíčníku COT business. Návodu se vám dostane v článku z pera Kateřiny Rotterové, ředitelky společnosti Destination Marketing. Kromě návodu, jak aplikaci získat, se dozvíte, jakou strategií docílit toho, aby s vámi zákazníci skrz WhatsApp začali komunikovat. Síla článku ale tkví zejména v praktických tipech, jak aplikaci účinně používat pro marketingové účely. Dozvíte se, že může sloužit jako zákaznická linka, že s její pomocí můžete promovat akce pro zákazníky a seznámíte se s možnostmi, které aplikace nabízí při reklamní komunikaci. WhatsApp lze využít pro šíření informací o nových produktech, stejně jako pro účely marketingového průzkumu či zábavy pro zákazníky.

V článku nechybí ani příklady z praxe. Můžete se například dočíst, jak pomocí WhatsApp komunikuje se svými zákazníky Urban Beach Hotel na Mallorce. „Hotel chtěl více vyjít vstříc hostům ‚nové generace' využívající primárně komunikaci na chytrých telefonech. Službu pojmenovali ‚Whenever Whenever', a hosté si tak mohou kdykoliv vyžádat jakékoliv potřebné informace. V hotelu je plně využitelné Wi-Fi připojení, takže vzájemné komunikaci 24/7 nic nebrání," píše Rotterová. Dalším příkladem může být cestovní kancelář Thomas Cook, která začala používat WhatsApp pro komunikaci v hotelových resortech ve Španělsku a Portugalsku. V rámci služby „Connected" mohou klienti snadno v průběhu svého pobytu komunikovat s cestovní kanceláří a vyžádat si potřebné informace. Firma tak vychází vstříc klientům, kteří se například nechtějí účastnit prvního setkání s delegátem. Hosté nemusí využívat pouze své mobilní telefony, ale také ty, které jsou v hotelových recepcích pro tento účel připraveny.

media • publishing house

TEXT: (COT)

Zimní dovolená: příležitost vyzkoušet kvalitní ubytování

HOTELSTARS.EU

Většina z vás se už zřejmě těší na lyžování v zasněžených horách. Díky svému podnebí, vynikajícím podmínkám pro lyžaře a širokému počtu ubytovacích zařízení je oblast Libereckého kraje vyhledávanou oblastí pro strávení zimní dovolené.

Liberecký kraj je jedinečný v nabídce lyžařských středisek. Pro milovníky běžeckého lyžování je v Libereckém kraji připraveno na 600 kilometrů upravovaných stop. Letos nově mohou běžkaři využít trasy Hřebenovky, která spojuje Jizerské, Lužické a Žitavské hory. Z široké nabídky kvalitně upravených sjezdovek a běžeckých tratí si vybere jistě každý, jak zkušení a sportovně založení lyžaři, tak začátečníci nebo rodiny s dětmi. Více informací o zimní nabídce najdete na **www.chci-lyzovat.cz** a **www.hrebenovka.cz**.

Stejně jako v letní sezoně, i u zimních dovolených je stále častější, že si hosté objednávají ubytovací zařízení, která vyznávají kvalitu, jejichž služby jsou transparentní a vybavení odpovídá jasně stanovenému standardu. Tato zařízení, která nesou označení Regionální certifikace ubytovacích zařízení Libereckého kraje i Hotelstars Union, byla zkontrolována kvalifikovanými kontrolory AHR ČR, a jsou pro hosty garancí vybavenosti a služeb, odpovídajících přidělenému počtu hvězdiček. Pokud se hosté setkají se závažnými nedostatky či problémy souvisejícími s poskytnutými službami, mohou je řešit prostřednictvím poskytovatelů certifikace.

Liberecký kraj

Kdo by se chtěl blíže seznámit s Regionální certifikací Libereckého kraje, i s Klasifikací „Hotelstars", má možnost navštívit internetové stránky **www.liberecky-kraj.cz** nebo **www.hotelstars.cz**, které jsou pravidelně aktualizovány. Na stránkách najdete i kompletní seznam všech certifikovaných zařízení. Ve většině Regionálních informačních center je také k dispozici „Katalog klasifikovaných ubytovacích zařízení ČR" dle mezinárodní certifikace Hotelstars, jehož čtvrté vydání je nyní v přípravě a můžete se na něj těšit od ledna 2015 např. ve všech akreditovaných informačních centrech v ČR.

V případě dotazů nás neváhejte kontaktovat: AHR ČR – **hajkova@ahrcr.cz**, tel. **236 042 383**, Liberecký kraj – **anna.masakova@kraj-lbc.cz**

TEXT: BC. KLÁRA HÁJKOVÁ

Padesát nejlepších penzionů v České republice

Kvalita poskytovaných služeb, zdvořilé chování, osobitý charakter, klid a dobrá kuchyně – to jsou věci, které hosté českých penzionů upřednostňují před podbízením se cenou. Vyplývá to z výsledků již 5. ročníku ankety Penzion roku, kterou se společností FT online pořádá AHR ČR.

Žebříček 50 nejlepších penzionů pomohlo sestavit 7 207 jejich hostů, kteří vybrali ty nejlepší také podle jejich zaměření. Jaké jsou nejlepší penziony pro rodiny s dětmi, pro pořádání firemních akcí, pro milovníky luxusu, wellness, romantiky, gurmány nebo pro vyznavače aktivního odpočinku?

VEDOU ÚTULNÉ RODINNÉ PENZIONY

„Hosté si oblíbili především menší útulné penziony rodinného typu, kde dýchá pohoda a panuje příjemná atmosféra. Vyhledávány jsou hlavně penziony obklopené krásnou přírodou. Hosté oceňují osobitý charakter, útulné stylově zařízené čisté pokoje, udržované okolí, kvalitní služby a stále častěji také dobrou kuchyni," vyjmenovává Jaroslav Skalka s tím, že roste zájem také o služby kvalitního spa a wellness, které dnes již nejsou standardem jen v hotelech, ale také v penzionech. Častými návštěvníky jsou rodiny s dětmi, které ocení nekuřácké prostředí, vybavení a služby právě pro nejmenší cestovatele. Ti nejlepší se však odlišují především profesionálním přístupem, vstřícným a zdvořilým chováním majitele a personálu. Začíná to již rezervací pokoje, pokračuje přivítáním při příjezdu, přístupem po celou dobu pobytu, až po překvapení nebo dárek na závěr. Za takovou pohostinnost jsou hosté dnes ochotní připlatit, do penzionů se opakovaně vrací a doporučují je svým přátelům.

10 NEJLEPŠÍCH PENZIONŮ ROKU 2014 PODLE HODNOCENÍ JEJICH HOSTŮ:

1. místo: Penzion Sluníčko Sepetná
2. místo: Penzion UKO
3. místo: Penzion U Hrádku
4. místo: Penzion U černého kohoutka
5. místo: Penzion St. Leonhard
6. místo: Chalupa Pod Sviní horou
7. místo: Penzion Prinz
8. místo: Apartmány na vršku
9. místo: Penzion Lesovna Žofín
10. místo: Penzion M – Vranovská přehrada

Nejlepší malý penzion roku 2014: Penzion U Hrádku

NEJLEPŠÍ PENZIONY DLE JEJICH ZAMĚŘENÍ:

Nejlepší penzion roku 2014 pro rodiny s dětmi – Penzion UKO
Nejlepší penzion roku 2014 pro firemní akce – Penzion Sluníčko Sepetná
Nejlepší luxusní penzion roku 2014 – Penzion Prinz
Nejlepší romantický penzion roku 2014 – Penzion Kaplanka
Nejlepší venkovský penzion roku 2014 – Penzion Dočkalův Mlýn
Nejlepší wellness penzion roku 2014 – Penzion Seeberg
Nejlepší penzion roku 2014 pro gurmány – Penzion U Hrádku
Nejlepší penzion roku 2014 pro aktivní dovolenou – Penzion Andula Friesovy boudy

NEJLEPŠÍ PENZIONY PODLE JEDNOTLIVÝCH HODNOCENÝCH KRITÉRIÍ:

Penzion roku 2014 s nejlépe hodnoceným prostředím – Penzion St. Leonhard
Penzion roku 2014 s nejlépe hodnoceným personálem – Penzion a restaurace Horka pod Ještědem
Pezion roku 2014 s nejlépe hodnoceným stravováním – Penzion U Hrádku
Penzion roku 2014 s nejlépe hodnocenými službami – Penzion UKO
Penzion roku 2014 hodnocený jako nejpohodlnější – Penzion Valtice
Penzion roku 2014 s nejlepším poměrem cena / nabízené služby – Chalupa Pod Sviní horou

POHLED ÚSPĚŠNÝCH PROVOZOVATELŮ A MAJITELŮ:

Olga Uková, Penzion UKO

Tím, že nás mnozí hosté navštěvují opakovaně, dávají najevo, že se u nás cítí dobře. A to nás motivuje neustále něco zlepšovat. Svoji velkou zásluhu na našem úspěchu má celý personál penzionu i restaurace, který se svojí každodenní prací snaží hostům zpříjemnit pobyt. Je to pro nás dobrá zpráva, že naše každodenní práce má určité výsledky. Po celou dobu fungování vsázíme na vstřícnost a komunikativnost, osobní přístup ke každému hostovi. Snažíme se pro hosty vytvořit domácí atmosféru a příjemné prostředí, aby si odpočinuli a cítili se jako doma. Naše služby neustále rozšiřujeme, např. o nové wellness s krytým bazénem, brouzdalištěm, vířivkou a 3 saunami. U týdenních pobytů v hlavní a zimní sezoně zavádíme program pro děti – dětské odpoledne s hrami a soutěžemi a dětskou diskotéku. V průběhu týdenních pobytů probíhá také bowlingový turnaj v dětské i dospělácké kategorii.

Klára Sochorová, Penzion U černého kohoutka

Poctivá a profesionální práce za všech okolností přinese úspěch v každém oboru. V tom našem se k tomu musí přidat víc srdečnosti, rozmazlování

→

a úsměvů. Naše uspokojení z práce přichází hlavně z pocitu, že od nás hosté odjíždějí odpočatí, spokojení a už se těší, že přijedou příště. To je pro nás největší odměnou.

***Vít Březina,* Penzion Sluníčko Sepetná**

*Dlouhodobě se snažíme, abychom našim hostům poskytovali co nejlepší služby. To, že má host vždy čistý, připravený pokoj, dobré jídlo a kvalitní obsluhu, je samozřejmostí. Naším cílem je dát hostovi vždy něco navíc v podobě přívětivého přístupu všech pracovníků Penzionu Sluníčko***. Jelikož jsme na horách v Beskydech, můžeme nabídnout nejen krásnou přírodu v CHKO, která zákonitě každého návštěvníka okouzlí, ale i nadstandardní přístup. Lidé na horách jsou zvyklí si pomáhat a vyjít si vstříc a to se snažíme přenést i na všechny zaměstnance penzionu. Chceme, aby se zdejší drsná příroda skloubila s hřejivým přístupem zaměstnanců penzionu.*

TEXT: BC. KLÁRA HÁJKOVÁ

Pojďte s námi do HOTELSTARS pohádky

Protože se blíží Vánoce, a k nim neodmyslitelně patří pohádky, přinášíme vám malý dárek v podobě informací o naší nové Hotelstars pohádce.

Napsal ji Jaroslav Holoubek (známý básník, prozaik a novinář) a krásné barevné ilustrace pro nás (a pro vás) nakreslila paní Barbora Kyšková (akademická malířka – více z jejího díla najdete zde: **www.kyskova.cz**. A zde malá ochutnávka: *„...A jeli a jeli dál krásnou českou krajinou, za zatáčkou se objevil nový les, zdál se hlubší, než ten předchozí. Najednou kde se vzal, tu se vzal, stál před nimi velký starý zchátralý dům, na kterém visel nápis Hotel Dračí komnata. Byl ve tvaru dračí hlavy a dětem se hned zalíbil. Před hotelem nestálo ani jedno zaparkované auto. „Mamíí, tatí, sem se půjdeme ubytovat?“*

Rodiče přikývli, vzali kufry a společně šli do obrovské haly. Tam se na ně potutelně usmívala stará paní recepční s bradavicí na nose. Na popraskané zdi za ní visely velké hodiny s kyvadlem, které se ani nehnulo.“

Pohádka v českém a anglickém jazyce bude distribuována do všech certifikovaných hotelů a penzionů, navíc bude připravena verze pro dotisk, kam si budou jednotlivá zařízení moci přidat svoje logo, adresu atd.

TEXT: ING. KLÁRA ZACHARIÁŠOVÁ / FOTO: ARCHIV

INZERCE

Jaká byla 9. Výroční konference AHR ČR?

Konference je za námi a nás zajímalo, jak se vám líbila. Většinou ji účastníci hodnotili pozitivně a domníváme se, že patřila mezi další zajímavá setkání.

K tomuto přesvědčení nás vedou výsledky průzkumu, který každý rok provádíme mezi hosty a partnery. Rádi bychom poděkovali všem partnerům, týmům NH Hotels Praha a Francouzské restaurace a vedení Obecního domu. I letos si uvědomujeme, že bychom něco udělali zpětně jinak. Určitě se budeme muset zamyslet nad způsobem předávání výročních cen, které bylo letos opět pod časovým tlakem. Zda-li byla konference úspěšná či přínosná, můžete posoudit sami.
Zeptali jsme se dodavatelů a hoteliérů:

1. SPLNILA ÚČAST NA KONFERENCI VAŠE OČEKÁVÁNÍ?
2. PODAŘILO SE VÁM ZÍSKAT NĚJAKÉ NOVÉ ZÁKAZNÍKY ČI KONTAKTY?

Libor Vávra, Pivovary Staropramen, generální partner AHR ČR
1. *Letošní 9. Výroční konference byla zcela výjimečná. Příjemné prostředí se vstřícným a milým personálem už samo o sobě bylo předzvěstí přátelské atmosféry. Časově dobře poskládaný program přednášek a zejména úžasní, aktivní a pohodoví hosté, z nichž vyzařovala radost a energie. Tak jsem já vnímal letošní konferenci AHR ČR.*
2. *Komunikace mezi hosty přinesla mnoho zajímavých kontaktů.*

Radek Švajcr, Bidvest Foodservice ČR, exkluzivní partner AHR ČR
1. *S účastí na konferenci jsme spokojeni. Přímý kontakt s našimi zákazníky, jejich názory a podněty nás inspirují.*
2. *Ano, již v těchto dnech probíhají nová konktrétní jednání o zahájení či prohloubení stávající spolupráce. Jde zejména o zákazníky z hotelového segmentu.*

Marek Procházka, Rieber Chefs Club, exkluzivní partner AHR ČR
1. *Účast na konferenci hodnotím velmi pozitivně. Setkal jsem se tu s lidmi, s nimiž máme společný cíl a to je celkové zlepšení úrovně české gastronomie a služeb s tím spojených.*
2. *Akci považuji s ohledem na získání nových kontaktů za velmi přínosnou. Potkal jsem tu ale spoustu lidí, které již znám, takže jsem mohl naše kontakty prohloubit.*

Tomáš Frimmel, eD' system Czech
1. *Účel konference byl dle mého názoru zcela naplněn. Došlo k setkání se zástupci mnoha významných firem z různých oblastí obchodu, kterým se nám zároveň podařilo představit novinky pro následující rok 2015.*
2. *V rámci propagace společnosti Samsung se nám podařilo zaujmout nejednoho účastníka konference a následně získat tolik potřebné kontakty na zastupitele firem. Přetvoření těchto kontaktů v nové zákazníky již závisí na dalším jednání s nimi.*

Leoš Marek Sadil, Kare Design
1. *Očekávání splnila, především první den byl zajímavý. Druhý den, jelikož účastníci konference byli stejní, byl slabší.*
2. *Naše účast je především o získávání kontaktů a prezentace našich výrobků tak, aby se dostaly do podvědomí účastníků této konference. Vyhodnocení úspěšnosti akce je možné v horizontu několika měsíců. Nicméně kontakty jsme získali a ohlas na naši prezentaci byl velký, a proto v tuto chvíli hodnotíme akci kladně.*

A JAK SE KONFERENCE LÍBILA ZÁSTUPCŮM HOTELŮ?
1. PŘINESLA VÁM ÚČAST NA KONFERENCI NOVÉ POZNATKY, DOZVĚDĚLI JSTE SE NĚCO NOVÉHO?
2. PŘIJEDETE NA KONFERENCI PŘÍŠTÍ ROK?

Miloslav Smrž, IMPERIAL KARLOVY VARY GROUP Innovators in Modern Balneology Hotel Imperial. Spa Resort Sanssouci
1. *Hotelnictví a gastronomii vnímám jako obory, které se v čase vyvíjí a tudíž témat je značné množství. Z jednotlivých prezentací jsem mimo jiné ocenil pohled do blízké budoucnosti v podobě prezentace Future Hospitality – Cestování napříč generacemi – profil hosta po roce 2020 nebo evropskou studii on-line distribuce 2014. Zaujala mě také prezentace Food Trends – trendy v preferencích budoucích zákazníků.*
2. *Konferenci AHR ČR považuji za zajímavou platformu pro setkání s kolegy z oboru. Příště opět rád přijedu.*

Tomáš Startl, hotel Perla Praha
1. *Konferenci pokládám za prospěšnou, protože se dozvím nové věci jak při přednáškách, tak o přestávkách při setkání s kolegy, které vidím jen při této příležitosti. Série přednášek od rakouských kolegů považuji za nejpovedenější.*
2. *Efektivní je setkání s dodavateli a inspirací je i doprovodný gastronomický program. Rozhodně se příští konference rád zúčastním.*

Zuzana Vojtová, Centrála cestovního ruchu – Jižní Morava
1. *Trendy, nové přístupy, příležitosti byly jistě zajímavými tématy konference. Stejně důležité však pro mě bylo opakování si pojmů v souvislosti se službami v cestovním ruchu, jako jsou regionální produkty a kultura, příběh, zážitek.*
2. *Těším se na 10. Výroční konferenci!*

Pokud vás zajímají také krátké postřehy hostů vyplývající z anonymního dotazníku, najdete je na **www.ahrcr.cz**.

Třeba se i něco změní

Všichni znáte mé hodnocení systému fungování odborného školství, a tudíž by bylo asi zbytečné nyní vyjmenovávat vše, co se mi na něm nelíbí a proč. Nerad bych to zakřiknul, ale začíná se blýskat na lepší časy. Ve hře jsou teď dvě změny, které by alespoň trochu mohly narovnat nefunkčnost systému.

První je příprava koncepce pro získání titulu mistr kuchař, kdy kuchař, který má v řemesle několikaletou praxi, by mohl projít dalším vzdělávacím procesem. Na jejím konci by skládal zkoušky z praktických dovedností a zároveň i osvědčil své znalosti v řízení kolektivu, účetnictví, daňové oblasti, hygieny a bezpečnosti práce, protože to vše je důležité pro úspěšné řízení jakéhokoli stravovacího střediska. Existuje i taková úvaha, že bez této mistrovské zkoušky by v budoucnu nemuselo být vydáno povolení k provozování hostinské činnosti. Navíc, pokud by si ve stejné době složil i doplňující zkoušku pro oblast vzdělávání, mohl by se i on sám v budoucnu podílet na vzdělávání učňů a středoškoláků.

Druhou záležitostí, která je nyní na stole, je prodloužení doby k dosažení výučního listu o půl roku, kdy tento poslední půlrok by učeň trávil pouze na praxi a bez osvědčení o zvládnutí této praxe by nemohl dostat výuční list. Možná by to v konečné fázi pomohlo učňům k tomu, aby si svůj obor zamilovali a neodcházeli ihned po vyučení do jiných profesí. Navíc i pro naše pohostinská zařízení by tato praxe pomohla nejen k jejich odbornému růstu, ale měli bychom šanci vybrat si ty nejlepší a intenzivně pracovat na jejich budoucí kariéře.

Snad se to obojí povede. Chci být optimista, ale zažil jsem již tolik dobrých myšlenek, zašlapaných do země, že se modlím, aby se to nestalo i tentokrát.

TEXT: ING. PAVEL HLINKA / FOTO: ARCHIV

Uspořádali jsme odborné workshopy pro pedagogy

O projektu „Vzdělávání studentů a učitelů gastronomických oborů prostřednictvím praktické zkušenosti ve spolupráci s Asociací hotelů a restaurací České republiky o.s.“, reg.č.: CZ.1.07/1.1.00/54.0050 jsme vás informovali již v předešlých číslech. Dovolte nám tedy představit další z fází projektu určeného pedagogům a žákům odborných škol.

Projekt umožnil uspořádat v Praze, Ústí nad Labem a v Ostravě dvoudenní workshopy zaměřené na hotelnictví, gastronomii a marketing. Hlavním cílem workshopů bylo propojení teorie s praxí. Díky tomu měli na těchto workshopech pedagogové partnerských škol možnost setkat se s odborníky, kteří se s nimi podělili o praktické zkušenosti z oboru. Tématy byly stížnosti hostů a postupy, které jsou s tímto spojené, nové trendy v oblasti hotelnictví i gastronomie, práce recepčního, obsluhujícího personálu, správné postupy vedoucí k rezervaci hosta a navýšení počtu rezervací a příjmu zařízení atd. Na workshopech vládla velmi příjemná atmosféra plná proaktivních dotazů a my touto cestou děkujeme pedagogům za aktivitu a pozitivní přístup spojený s tímto projektem. O dalších aktivitách vás budeme informovat.

TEXT: ING. ALŽBĚTA GAŠPÁRKOVÁ, MBA

esf evropský sociální fond v ČR
EVROPSKÁ UNIE
MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY
OP Vzdělávání pro konkurenceschopnost
INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Český systém kvality služeb
Czech service quality system

Český systém kvality služeb nastartoval další etapu a spustil mobilní aplikaci

Ředitelka odboru cestovního ruchu Ministerstva pro místní rozvoj České republiky paní Martina Pavlásková představila na setkání se zástupci odborné veřejnosti v Českých Budějovicích další etapu Českého systému kvality služeb. Společně s designovanou ředitelkou agentury CzechTourism paní Monikou Palatkovou pak slavnostně předaly zástupcům několika subjektů cestovního ruchu certifikáty kvality I. stupně ČSKS. Počet jejich držitelů díky tomu stoupl na 147. Od spuštění Českého systému kvality služeb bylo také proškoleno 1 350 trenérů kvality, kteří působí v 1 544 registrovaných provozovnách.

Martina Pavlásková a Monika Palatková během slavnostního večera

Pod novým vedením Ministerstva pro místní rozvoj ČR se od září 2014 podařilo týmu Specializovaného pracoviště Českého systému kvality služeb dosáhnout významného pokroku při zavádění tohoto nového nástroje do běžné praxe poskytovatelů služeb v cestovním ruchu. V uvedeném období bylo nově proškoleno více než 250 trenérů kvality, kterých je nyní celkem 1 350. Díky tomu je také možné očekávat rychlý růst počtu certifikovaných subjektů cestovního ruchu, jichž je zatím 147. V Českých Budějovicích si certifikáty kvality slavnostně převzali zástupci Asociace lanové dopravy, družstva DCK West, Kavárny Fotocafé, Kempu u Kukačků, Občerstvení u Jezera a Wellness & sport hotelu JAS.

„Kvalita služeb je velice důležitá. Systém proto určitě má svůj smysl. Mojí ambicí je povznést ho natolik, aby se z něj nestala jenom pouhá nálepka na dveřích, ale aby skutečně přispěl ke zvýšení kvality našeho cestovního ruchu," řekla účastníkům slavnostního večera Martina Pavlásková. Na její vystoupení navázala Monika Palatková: „Já Českému systému kvality služeb věřím, že se dostane na úroveň zavedených systémů kvality ve Švýcarsku nebo v Německu. Nyní je na CzechTourismu, aby systém propagoval směrem ke koncovým klientům, protože pokud by konzumenti služeb nežádali certifikovanou kvalitu, postrádalo by jeho zavedení smysl."

K propagaci Českého systému kvality služeb jistě významně přispěje také nová mobilní aplikace, která umožní široké veřejnosti snadno vyhledávat certifikované poskytovatele služeb v cestovním ruchu. Už nyní je možné si tuto aplikaci stáhnout prostřednictvím přiloženého QR kódu.

dostupné pro:
Android
iOS
Windows Phone

INTEGROVANÝ OPERAČNÍ PROGRAM
EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ
MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČR

Ohlédnutí za Czech Specials v roce 2014

Czech Specials je dlouhodobým a tradičním průvodcem po kvalitních restauracích s poctivou českou kuchyní. Rok 2014 byl pro projekt zlomovým, jelikož získal finanční podporu z evropských fondů a jeho aktivita mohla být o to intenzivnější.

K prvním zásadním změnám došlo na jaře 2014, kdy proběhl redesign webových stránek. Web se tak stal atraktivnějším, uživatelsky přívětivým, přehledným a intuitivním. Značné změny doznal také obsah – naleznete zde profily jednotlivých restaurací, aktuální gastronomické akce a sezónní novinky či recepty. Přesvědčte se sami na **www.czechspecials.cz**.

Osvěžující a přínosná byla především účast Czech Specials – potažmo certifikovaných restaurací – na gastronomických akcích v regionech. Tyto akce, které probíhaly od května do září, zastřešovala soutěž Food Cup Czech Specials 2014.

Prezentace proběhla na těchto festivalech: Food Festival Karlovy Vary (3. 5.), Apetit Festival Plzeň (17. 5.), Gastronomické slavnosti M. D. Rettigové Litomyšl (24. 5.), Špilberk Food Festival, Brno (7. 6.), Foodparade a Mezinárodní den kuchařů, Praha (6. 9.).

Na každém z festivalů se v kuchařské show představily 3 – 4 certifikované restaurace z daného regionu a připravily pokrmy se zvolenou regionální surovinou (medvědí česnek, plzeňské pivo, litomyšlský pstruh a moravské víno). Z průběžných kol vzešli 4 vítězové, kteří se utkali ve velkém finále, jež se odehrálo v rámci Mezinárodního dne kuchařů – Food Parade 2014 v pražské Trói. Absolutním vítězem Food Cupu Czech Specials je Gourmet Restaurant Villa Patriot z Mariánských Lázní.

Do prosince probíhá na cílových trzích (Česká republika, Německo, Rakousko, Polsko, Francie) rozsáhlá mediální kampaň, která si klade za cíl zvýšit povědomí o regionální gastronomii. Pro potřeby kampaně byly vytvořeny zbrusu nové vizuály s motivem tradičních českých pokrmů. Pro zahraniční trhy je využit koncept slovní hříčky spojené s výslovností názvů českých pokrmů (např. Ich hätte gern a fonetický přepis názvu pokrmu), pro český trh se používá koncept známých hlášek z filmů a pořekadel. Kampaň probíhá v tiskových a online médiích, část také jako outdoor reklama. Pro české i zahraniční milovníky gastronomie vznikl tištěný průvodce – Česká kuchyně – tradice, zvyklosti, oblíbená jídla, recepty. V návaznosti na televizní seriál Vinaři mohou diváci shlédnout spoty Czech Specials, které propagují tradiční české restaurace.

Jako rozmanitou, tradiční a zároveň pokrokovou, představil českou kuchyni jedinečný Gastrofestival Czech Specials. Ten proběhl v období 15. 10. – 5. 11. ve vybraných certifikovaných restauracích. Celkem 49 restaurací z celé České republiky připravilo speciální tříchodová menu, která spojovalo téma využití regionálních surovin. Hosté si tak mohli pochutnat na tradičních českých pokrmech jako jsou pampušky, beleše či zvěřinové speciality za zvýhodněnou cenu.

Prostřednictvím Asociace hotelů a restaurací ČR probíhají také po celý rok neohlášené kontroly v certifikovaných restauracích, které zajišťují udržení kvality a úrovně poskytovaných služeb.

V roce 2015 bychom se rádi soustředili především na akvizici nových ikonických restaurací, podporu osvědčených a tradičních gastronomických akcí a podporu místních dodavatelů a regionálních produktů.

Více o Czech Specials na **www.czechspecials.cz** nebo na **www.facebook.com/czechspecials**.

Czech Specials

TEXT: MGR. ANNA MARIE DVOŘÁKOVÁ

I příprava vánoční tabule má svoji historii

Nejen o tom, co by měl každý hostitel vědět o vánočních svátcích, jsme si povídali s **PaedDr. VÁCLAVEM ŠMÍDEM**, nositelem zvláštního ocenění Výroční ceny AHR ČR Cena JUDr. Vladimíra Štětiny, řádu sv. Vavřince, odborného poradce filmu Jak jsem obsluhoval anglického krále, učitele, který se historii a gastronomii věnuje víc než půl století...

Kdy vlastně začínají vánoce a kde mají svůj počátek?

Vánoce jako takové jsou vlastně oslavou narození Ježíše Krista. Toto vpravdě jedinečné období začíná již 2. prosince čtyřmi adventními týdny, které pro křesťanský svět znamenají čas půstu a příprav na vlastní Vánoce, oslavující narození Ježíše Krista, ale pro každého člověka od pradávna znamenalo očekávání zimního slunovratu. Den Ježíšova narození se slaví v křesťanském světě od 4. století 25. prosince. Na tento den podle západní církve připadala slavnost „neporaženého slunce“ (sol invictus). Východní církev slavila narození Krista 6. ledna podle data pohanského svátku v Alexandrii, narození „Božského eonu“. Později po řadu století překryla tento obsah svátku úcta ke svatým třem králům (počet tří byl odvozen od tří královských darů, které mágové Ježíšovi přinesli – myrhu, zlato a kadidlo).

Jaké tradice bychom si měli připomenout?

V průběhu staletí si každý národ vytvořil zcela osobitou podobu vánočních svátků. S oslavou byly spojeny rituály, z nichž mnohé byly přirozeně zapomenuty, ale i takové lidové obyčeje, obřady a folklórní představení, které přežily staletí. Lidové zvyky vrcholí o Štědrém dnu, který je podle lidové víry nejvhodnějším dnem v roce pro věštění budoucnosti a vyplnění pověr k zajištění hojnosti a plodnosti pro následující rok. Mezi nejznámější patřilo házení dívčích střevíčků přes hlavu za sebe, časté také bylo lití olova nebo plavení světýlek, zapékání mince či krájení jablíčka po štědrovečerní večeři.

Příprava vánoční tabule má také zvyklosti, o jejich původu ví málokdo...

Štědrovečerní hostina byla vždy z celého roku nejbohatší, a patří k ní i výjimečná vánoční gastronomie. Jídel mělo být vždy devatero. Prvním chodem bývala oplatka s medem, dále polévka (např. na Valašsku „ščeračka“), rybí či houbová. Houby se podávaly často jako samostatný chod – třeba kuba, dále muselo být uvařeno něco z luštěnin a mouky, pečivo „mlékem spařené“. Vánočka (húska, štědrovice, štricka či calta) se dochovala z 16. století.

Zhotovit ji nebylo jednoduché. Hospodyně například musela zadělávat v bílé zástěře a šátku a neměla mluvit. Po krajíčku potom dostával i dobytek, aby byl zdravý a neškodily mu zlé síly. Upletena byla z devíti pruhů – 4 základní – země, voda, slunce, vzduch, 3 střední pruhy jako symbol lásky, víry a naděje a 2 horní – dobro a zlo. Barvy, které by neměly chybět v tomto období jsou červená (barva slunce), zelená (základní symbol přírody), zlatá (bohatství) a modrá symbol nebe – později míru. Stůl se pokrýval bílým ubrusem jeho nohy se omotaly řetězem. Ten symbolizoval jednak pevný rodinný kruh a také ochranu. Ryba se stala hlavním pokrmem –

symbolem až mnohem později. Stejně tak i dávání dárků a zdobení vánočních stromků. První zpráva o vánočním stromku v Praze je z roku 1812 z domu ředitele Stavovského divadla Leibicha. Tato nová tradice se mohutně rozvinula koncem třicátých let a zelený symbol vánoc postupně vytlačoval dosavadní Betlémy.

Co pro vás znamenají Vánoce?

Tradici, rodinu a lásku. Možná, že v čase celospolečenských proměn, kdy se nám otevřel celý svět, tak nějak zapomínáme, že o to víc bychom se měli snažit zachovat si vše, co je skutečně naše – národní – české – a to především sdělovat, připomínat a stále oživovat mladé generaci již od útlého mládí. Je toho hodně, na co můžeme být hrdí – třeba poctivá česká kuchyně.

A jak byste nyní o Vánocích obsluhoval anglického krále? Máte nějaké přání?

Byla by to pro mne velká čest, ale přiznám se, že to už by pro mě nebyly Vánoce. Možná by se každý mohl na chvilku v tom předvánočním shonu – jak jej tak sleduji – zastavit a zamyslet, kam se poděl původní smysl těchto svátků. Vánoce to nejsou jen stres, shon a dárky. Vánoce oplývají záhadným kouzlem, které dokáže to, že se u štědrovečerní večeře může sejít celá rodina a najednou jsou ty tam veškeré starosti, neshody a sváry.

A to je pro mě ten největší dárek. Přeji Vám všem i pro tento rok Vánoce plné příjemných kouzel v kruhu Vašich blízkých.

TEXT: ING. ZUZANA ALBRECHTOVÁ / FOTO: ARCHIV

Odpovědnost nezletilých za škodu

Občanský zákoník nestanoví žádnou konkrétní věkovou hranici, odkdy by byl nezletilý sám (třeba i jen částečně) odpovědný za škodu, kterou způsobí. V každém konkrétním případě je nutné posuzovat, zda si byl nezletilý vzhledem ke svému věku a duševní vyspělosti vědom toho, že svým jednáním může způsobit škodu a zda toto své jednání byl schopen ovládat.

V případě, že jeden z těchto uvedených předpokladů není naplněn, pak je odpovědnost nezletilého za škodu, kterou způsobí vyloučena. To ovšem neznamená, že v takovém případě by měl poškozený smůlu a škodu, která mu v důsledku jednání nezletilého vznikla, by mu nikdo neuhradil. Zákon totiž stanoví, v jakém případě odpovídá za způsobenou škodu osoba vykonávající nad nezletilým dohled. Osobami vykonávající nad nezletilými dohled jsou zpravidla jeho zákonní zástupci tedy rodiče, dále to mohou být pěstouni, škola, dětský domov, internát, školní družina, zdravotnické zařízení atp. Vždy bude záležet na tom, kdo měl v době, kdy nezletilý způsobil škodu povinnost vykonávat nad ním dohled. Nelze např. činit rodiče odpovědným za škodu, kterou nezletilý způsobil v době, kdy byl ve školní družině nebo na školním výletě. Osoba vykonávající dohled nad nezletilým bude odpovědná za škodu v případě, že tento dohled zanedbala. Tak tomu bude např. v případě, kdy učitel, přestože věděl o tom, že jeho patnáctiletý žák má řadu kázeňských přestupků a jeho chování ve škole vyžaduje neustálý dohled a kontrolu, nechal tohoto žáka během školního výletu celé odpoledne bez dozoru a tento žák záměrně zdemoloval zařízení chatky, kde byl ubytován, čímž způsobil škodu majiteli této chatky. Tady se jedná o situaci, kdy si nezletilý, vzhledem ke svému věku, musel být vědom toho, jaké následky bude jeho počínání mít a zcela jistě byl schopen ovládnout své jednání. Je tedy odpovědný za škodu. Zároveň osoba, vykonávající nad ním dohled tj. škola (nikoliv učitel – ten má pouze pracovněprávní odpovědnost vůči škole jakožto svému zaměstnavateli) tento dohled zanedbala. V takovém případě je možné náhradu škody požadovat buď po nezletilém, nebo škole jakožto osobě vykonávající nad ním dohled.

Kromě výše uvedené situace mohou v praxi nastat ještě tři další případy, jakými může být řešena odpovědnost za škodu mladistvého. V tom nejhorším možném případě neodpovídá za škodu způsobenou nezletilým nikdo. Tak je tomu v případě, kdy nezletilý není za škodu odpovědný a osoba vykonávající nad ním dohled tento dohled nezanedbala. Nový občanský zákoník však tuto tvrdost poněkud zmírňuje, když stanoví, že i v takovém případě je možné požadovat náhradu škody, pokud se to jeví jako spravedlivé s ohledem na majetkové poměry nezletilého.

(Celý text najdete na **www.ahrcr.cz**).

ŠAFRA & PARTNEŘI
ADVOKÁTNÍ KANCELÁŘ

TEXT: MGR. MARTIN HOLUB, ANNA ZÁSTĚROVÁ

Platné uplatnění slev na dani

Základní sleva na dani na poplatníka byla od roku 2013 tehdy platnou novelou zákona o daních z příjmů odebrána poplatníkům, kteří pobírali k 1. 1. 2013 starobní důchod, a to na přechodnou dobu do roku 2015 včetně. V současné době je platný právní stav zcela jiný.

Dne 30. července 2014 vyhlásil Ústavní soud nález, přijatý plénem Ústavního soudu dne 10. července 2014, jímž rozhodl o neústavnosti dosavadní regulace slevy na dani v případě pracujících starobních důchodců a zrušil právní úpravu, která neumožňovala uplatňovat slevu na dani ve výši 24 840 Kč starobním důchodcům. Finanční správa ČR v této záležitosti vydala obratem v srpnu metodické stanovisko umožňující uplatnit základní slevu na poplatníka za rok 2014 u zaměstnavatele již od měsíce srpna 2014. Slevu na dani za rok 2014 si tedy poplatník může uplatnit prostřednictvím svého zaměstnavatele – plátce daně anebo v daňovém přiznání za zdaňovací období roku 2014. Následně dne 22.9.2014 vyhlásil Ústavní soud další nález, přijatý I. Senátem Ústavního soudu dne 16.9.2014, jímž rozhodl o zrušení rozhodnutí finančního úřadu, dle něhož nebyla zohledněna základní sleva na dani starobnímu důchodci tentokrát za rok 2013. Z výše uvedeného tedy vyplývá, že poplatník starobní důchodce může nyní prostřednictvím svého zaměstnavatele anebo sám podáním daňového přiznání (řádného nebo dodatečného) uplatnit základní slevu na dani za rok 2013 a dále od roku 2014 standardně jako tomu bylo do konce roku 2012. Podrobnější postup pro tyto případy je zveřejněn na webových stránkách Finanční správy ČR. V ostatních slevách na dani je vhodné poplatníky upozornit na změnu platnou od roku 2015, která se týká daňového zvýhodnění na děti. Stávající sleva na jedno dítě (resp. daňové zvýhodnění na vyživované dítě) ve výši 13 404 Kč ročně se nemění, zvyšuje se však na částku 15 804 Kč ročně na druhé dítě a 17 004 Kč ročně na třetí a každé další dítě.

TEXT: MGR. ING. MILOSLAV HNÁTEK, WWW.DANOVETIPY.CZ

Oslovte ty správné lidi informacemi o turistickém ruchu a hotelnictví

ČTK PROTEXT

CO VÁM PŘINÁŠÍME

Služba Protext umožňuje společnostem z oboru cestovního ruchu a hotelnictví využít komunikační sítě České tiskové kanceláře pro rozšíření vlastní tiskové zprávy. Ta je v původním znění bez redakčních úprav poskytnuta odběratelům zpravodajského servisu ČTK:

- **MÉDIA** (tisk, TV, rádia, vydavatelé na internetu)
- **EKONOMICKÁ SFÉRA** (střední a vyšší management firem)
- **STÁTNÍ SPRÁVA** (ministerstva, Úřad vlády, poslanci, senátoři, instituce místní samosprávy)

Zprávy také zasíláme na cca **3 tisíce adres zájemcům o e-mail servis**, jsou součástí **aplikací ČTK pro chytré telefony** a zpřístupníme je veřejnosti na **www.protext.cz**. Text je navíc vystaven na domovské stránce ČTK **www.ctk.cz** do okamžiku, než ho nahradí další aktuální zprávy Protextu.

VÝHODY TÉTO SLUŽBY

- **PLOŠNOST** - tisková sdělení obdrží novináři v téměř všech českých a některých slovenských sdělovacích prostředcích spolu s velkým množstvím odběratelů ze státní a ekonomické sféry
- **RYCHLOST** - tisková sdělení dostanou odběratelé nejpozději do 4 hod. od doručení do Protextu
- **MULTIMÉDIA** - tiskové zprávy mohou obsahovat fotografie a loga. Fotky umístíme také do Fotobanky ČTK.
- **UNIKÁTNÍ KOMUNIKAČNÍ NÁSTROJE** - pro distribuci Vašich zpráv používáme satelitní vysílání, Infobanku ČTK, e-mail servis, aplikace ČTK pro chytré telefony a webové stránky
- **ARCHIVACE ZPRÁV** - tisková sdělení jsou trvale uložena v Infobance ČTK, základním rešeršním nástroji novinářů v českých redakcích, novináři se tedy ke zprávě mohou i dodatečně vrátit

Pro objednání služby nebo podrobné informace nás kontaktujte na protext@ctk.cz nebo na tel.: 222 098 368.
Těšíme se na vaše reakce.

www.protext.cz

Bidvest Foodservice
... první volba pro gastronomii

Největší distributor pro gastronomii vám přeje vše nejlepší v novém roce a mnoho pracovních i osobních úspěchů.

Těšíme se na další spolupráci v roce 2015!

Kompletní servis pro gastronomii

- 140 obchodních zástupců
- 250 certifikovaných rozvozových aut
- E-shop s inspirativními recepty s kalkulacemi
- Kurzy pro zákazníky ve vlastním gastrostudiu Bidvest
- Odborná pomoc na Zákaznickém centru Bidvest

Využijte i Vy profesionální služby největšího distributora do gastronomie v České republice!

NOWACO Prima NOWAMEAT CORONET BAGETIER PETRON

Zimní sezona v regionech

Nastupující zimní sezona nás inspirovala k tomu, abychom se několika našich členů zeptali, proč by měli hosté přijet do jejich hotelu či penzionu a v čem se liší od konkurence.

1. PROČ BY MĚLI HOSTÉ PŘIJET PRÁVĚ K VÁM?
2. ČÍM SE LIŠÍTE (V POSKYTOVANÝCH SLUŽBÁCH A SERVISU) OD OSTATNÍCH?

***Tomáš Blabla,** ředitel Resortu Valachy, Velké Karlovice*

***1.** Protože u nás najdou po celý rok ideální skloubení všeho, co si představíte pod pojmem aktivní, wellness či rodinná dovolená. Naše oblast je vyhlášená vynikajícími klimatem, čistým ovzduším a krásnou, neporušenou krajinou Beskyd s nepřebernými možnostmi turistiky, cyklistiky a sjezdového i běžeckého lyžování. My k tomu hostům přidáváme spoustu dalších služeb pro relaxaci i aktivní zábavu. Hosté mají k dispozici dvě wellness centra a termální bazény, takže nuda nehrozí ani po večerech či při nepříznivém počasí. Můžete si u nás dopřát opravdu špičkovou péči v oblasti masáží, které poskytují rodilí terapeuti z šesti zemí, nebo čím dál populárnější saunové rituály. V nabídce máme také vlastní Ski areál Razula, devítijamkové golfové hřiště, půjčovnu segway a elektrokol či tenisový kurt, během roku pořádáme spoustu akcí pro děti, sportovce, gurmány... Věnujeme se také rodinám s dětmi, od nabídky služeb v hotelech až po doprovodné aktivity. Když k nám na Valašsko přijedete, užijete si v našich restauracích také tradiční valašskou gastronomii v moderním pojetí s možností ochutnat regionální produkty.*

***2.** Neradi se vymezujeme vůči jiným poskytovatelům služeb, v čem jsme jiní, lepší. Spíše bych zdůraznil, co považuji za naši hlavní přednost. A tou je, vedle již zmíněné bohaté nabídky služeb a jejich vysokého standardu, především osobní přístup a laskavost personálu. Vím, že tímto tvrzením se dnes zaklíná kdekdo, u nás to ale není prázdná fráze. Vysoký podíl stálé klientely, která se k nám pravidelně vrací, i reporty z dotazníků ubytovaných hostů potvrzují, že u nás tomu tak opravdu je. Jsem přesvědčen, že náš hlavní slogan „Relaxujte a nechejte se hýčkat" se nám každodenní prací opravdu daří naplňovat.*

***Jaroslav Šimek,** manažer Hotelu Nástup, Loučná pod Klínovcem*

***1.** Hotel Nástup je naprosto unikátní, s ideální polohou přímo v centru Klínovce, známého střediska zimních sportů. Nabízí komfort, relax a veškeré služby pro své hosty.*

***2.** Rozsahem služeb a jejich úrovní jsme ve skiareálu Klínovec jedineční. Pro další vyžití je našim hostům k dispozici bazén, wellness, výborná gastronomie, což se kloubí především s komfortem a pohodlím. Proto se k nám naši hosté rádi vracejí. Ti, kdo dosud neměli příležitost vyzkoušet naše služby, mají k tomu skvělou příležitost.*

***Adam Gros,** ředitel AMENITY RESORT, Lipno*

***1.** Hosté v našem resortu najdou jedinečnou a komplexní kombinaci všestranného vyžití. Vždyť v kterém jiném zařízení můžete lyžovat na svazích obsluhovaných sedačkovou lanovkou, bruslit na zamrzlém jezeře a využít upravovaných běžeckých stop, a zároveň na tom samém místě v letních měsících plavat nebo plachtit po největší vodní nádrži v ČR? Na jednom místě najdete například krytý plavecký bazén, rozsáhlý wellness, fitness a sportovní halu, in-line nebo cyklostezku, dech beroucí výhled do kraje ze stezky korunami stromů.*

***2.** Jako jediní nabízíme kombinaci a variabilitu ubytování a služeb 4* hotelu bez kompromisů, přes apartmánové domky až po bungalovy pro méně náročné klienty. Sportovní a relaxační vyžití zajišťuje multifunkční hala s vybavením, wellness s třemi vířivkami a saunovou sekcí a fitness s výhledem na Lipno, tenis, squash, badminton až po například lezeckou stěnu, golfový trenažér a profesionální bowling.*

***Jaroslav Uko,** majitel Penzionu UKO, Bedřichov*

***1.** Pozornému čtenáři neujde informace, že jsme penzion zaměřený na rodiny s dětmi a po shlédnutí našich webových stránek se přesvědčí sám, že penzion je vybaven do posledních detailů pro uspokojení našich dětských ratolestí. Dále nabízíme pobyt v Jizerských horách, které jsou krásné, čisté a splňují podmínky pro rekreaci s dětmi po celý rok. V zimě lyže, na jaře a na podzim turistika a od jara do podzimu možnost cyklo výletů. Po celý rok pobyt na čerstvém vzduchu.*

***2.** Náš penzion nabízí velký sortiment „služeb" pro děti i dospělé. Z těch dětských bych zmínil možnost zapůjčení dětských postýlek, nočníků, dětských prkének, vaniček, židliček a spoustu dalších. Nesmíme zapomenout na trampolínu, minigolf nebo dětské hřiště. Vše je umocněno nabídkou polopenzí v naší restauraci a možností využití wellness centra, kde si přijdou na své všechny věkové kategorie.*

Jiří Gajdošík, Asten Hotels

1. *Provozujeme celkem 5 hotelů a každý z nich má své kouzlo. Od skvělých zážitků ve Špindlerově Mlýně v létě i v zimě pro celou rodinu, kde nabízíme služby v luxusním Hotelu Savoy, přes prohlídku Českého Krumlova a zážitkovou gastronomii v restauraci Le Jardin v hotelu Bellevue nebo úžasné polohy našich butikových hotelů Klárov a Golden přímo v centru Prahy. Krásným zážitkem je také náš designový hotelu v centru Benešova, hotel Bellevue, který je ideálním východiskem pro návštěvy skvostných hradů a zámků v okolí.*

2. *Máme skvělý tým. Snažíme se našim hostům dát vždy něco navíc. Není to marketingová strategie, ale náš denní život a náš přístup k ubytování. Prostě neustále hledáme cesty a možnosti, jak předčit očekávání našich hostů tak, abychom z nich udělali naše stálé hosty a také naše ambasadory.*

ČLEN AHR ČR PENZION SCHAUMANNŮV DVŮR ZÍSKAL VÝZNAMNÉ OCENĚNÍ

V loňském roce byl Penzion Schaumannův Dvůr v Karlovicích jedním z nominovaných na Výroční cenu AHR ČR Penzion roku 2013. Konstantně poskytovaná kvalita jeho služeb v letošním roce dokonce přinesla 25. 11. společnosti Schaumannův Dvůr s. r. o., která provozuje mj. penzion, významné ocenění za kvalitu v rámci „Národní ceny kvality", které převzala na Pražském Hradě v prostorách Španělského sálu. Slavnostní akce se účastnilo mnoho významných hostů politické scény i špičkových odborníků různých oborů. Schaumannův Dvůr s.r.o. byl oceněn na základě hodnocení komisařů z řad sdružení pro oceňování kvality za tyto činnosti: Poradenské služby v hotelnictví, gastronomii a lázeňství (zaměřené na mikro a malé podniky), Provozování ubytovacího a rezervačního systému SD Quick Book (určeného pro malé a střední ubytovatele), Provoz rekreačního zařízení Pension Schaumannův Dvůr v Karlovicích. Rádi, alespoň touto cestou, společnosti Schaumannův Dvůr a zejména Kamilu Schaumannovi, blahopřejeme. Velmi si vážíme každého člena naší asociace, který úrovní poskytovaných služeb dělá čest své firmě, naší asociaci i oboru. Takže pomyslně smekáme klobouk a přejeme mnoho dalších úspěchů.

TEXT: PHDR. MILAN RAMBOUSEK / FOTO: ARCHIV

INZERCE

Úspěšné podnikání v „restauracích na kolejích"

Víme jak na to!

Fransiza JLV S NÁMI CESTA CHUTNÁ

Největší poskytovatel služeb pro zákazníky na cestě – společnost JLV, vypisuje výběrové řízení na obchodní partnery pro zajištění služeb v jídelních vozech. Společnost JLV je výhradním dodavatelem gastronomických služeb v jídelních vozech Českých drah. Převážná část mezinárodních spojů Euro City, Inter City je úspěšně provozována již čtvrtým rokem systémem franchisingu. Tento systém je postaven na silné provozní, obchodní a marketingové podpoře franchisora (JLV) a úzké vazbě franchisanta (obchodní partner). Tento systém je celosvětově vyzkoušeným obchodním modelem, který zajišťuje všem zúčastněným stranám, včetně zákazníků odpovídající benefity.

Pokud splnujete základní predpoklady a rádi byste využili nabídky získání franchisingové licence za zajímavých podmínek, a to již pri vložení velmi nízkého vlastního kapitálu, tak neváhejte a zaregistrujte se na nezávaznou vstupní prezentaci na **www.jidelnivozy.cz**

Co byste měli splňovat:
- Čistý rejstřík trestů
- Vyučení v oboru kuchař – číšník
- Minimálně 5 let praxe na vedoucích pozicích v oboru (šéfkuchař, provozní restaurace, manažer, …)
- Komunikativní jazyková vybavenost (Aj, Nj)
- Předchozí zkušenosti s vedením a organizováním práce menšího kolektivu
- Prozákaznický přístup
- Časová flexibilita
- Ochota cestovat

Co můžete očekávat od franchisora?
- Zácvikovou akademii
- Zajištění potřebných proškolení a tréninků (odborných i administrativních)
- Personální podpora (pomoc při náborech zaměstnanců, brigádníků)
- Metodickou podporu při vyřizování náležitostí k podnikání
- Metodickou podporu pro veškeré finanční záležitosti související s franchisingem
- Kvalitní a spolehlivé nákupní a logistické záležitosti na klíč (vyzásobení zboží až na vůz)
- Zajištění uniforem a kompletní vybavení pro provoz (nádobí, ubrusy, jídelní lístky, …)
- Kompletní marketingové materiály a podporu
- Nepřetržitou podporu firemního dispečinku
- Poskytnutí podkladního systému

Co mne čeká ještě před získáním licence?
- Kompletní seznámení s oborem podnikání, pravidly, logistickými podmínkami, obchodním modelem
- Získání a nábor spolupracovníků
- Absolvování tréninku a školení (proškolení spolupracovníků zajišťuje franchisor)
- Zkušební jízdy (dle dohodnutého harmonogramu)

Jaká je právní forma tohoto podnikání?
- Fyzická či právnická osoba

Co bych měl ještě vědět?
- Jedná se o náročnou a zodpovědnou práci
- Některé výkony vyžadují až 6ti denní odloučení od rodiny a domova
- Podnikání s sebou přináší přímou odpovědnost za práci svých spolupracovníků
- Tak jako každá technika i jídelní vozy jsou poruchové a občas je třeba počítat s více či méně závažnými poruchami, které mají vliv na omezení provozu, zkrácení pracovní doby, či nevyjetí výkonu. Tato situace by měla skončit postupným nasazením jídelních vozů po celkové rekonstrukci (do konce roku 2013)
- Výrazným posunem v kvalitě služeb bude nasazení nových jednotek RailJet (konec roku 2014) Praha - Vídeň – Gratz
- Franchisingový model vyžaduje neustálou osobní účast franchisanta v provozu
- Získání franchisingové licence je spojeno s uložením kauce **40 000** až **60 000** Kč
- Nutný kapitál pro zahájení podnikání se pohybuje přibližně okolo **80 000 Kč**
- Smlouva se uzavírá standardně na 1 rok s opcí na další období

Vzdělávat potřebuje státní i soukromý sektor

Celostátní konference Přátelská místa po pěti letech upozornila na nedostatky ve znalostech v soukromém i veřejném sektoru. Neznalost komunikace s handicapovanými je velkým problémem nejen úředníků a lékařů stejně jako pracovníků ve službách.

Výsledky pilotní fáze projektu totiž ukázaly, že výuce správné komunikace s handicapovanými lidmi a seniory není věnována vůbec žádná pozornost, a to ani při výuce na školách všech stupňů, ani při vzdělávání úředníků, zdůraznil na konferenci Pavel Wiener, manažer projektu Českého červeného kříže Přátelská místa – garance služeb bez bariér. Konference se uskutečnila 3. listopadu 2014 v Clarion Congress Hotel Prague.

V programu vystoupili mimo jiné prezident Českého červeného kříže Marek Jukl, ředitel odboru trhu práce MPSV Jiří Vaňásek, prezident Asociace hotelů a restaurací Václav Stárek nebo ředitel pro projekty a vzdělávání Svazu měst a obcí Jaromír Jech. Prezident ČČK Marek Jukl ve svém vystoupení ocenil pozitivní výsledky pilotní fáze projektu i jeho celostátní charakter.

Účastníci konference zhodnotili dosavadní působení projektu Přátelská místa ČČK kladně. Podle zkušeností absolventů jim nové znalosti přinášejí trvalý prospěch. „Proškolení zaměstnanců jednoznačně přináší konkurenční výhodu a profesionální služby," připomněl ve svém vystoupení prezident Asociace hotelů a restaurací Václav Stárek. „Jsem rád, že našim klientům můžeme poskytnout profesionální služby," doplnil generální ředitel Clarion Congress Hotelu Prague, který se Přátelským místem stal už v roce 2010.

K letošnímu září prošlo projektem v celé České republice téměř tisíc osob z 53 organizací.

„Už děti ve školách by se měly učit, jak přistupovat k lidem s handicapem. Je to součást slušného chování. Současná neznalost vede v běžném životě k celé řadě nepříjemných nedorozumění a odrazuje od využívání služeb," dodala lektorka Přátelských míst Renata Rucká, která je sama nevidomá

„Při certifikaci přístupnosti jednotlivých organizací jsme například zhruba v 90 % případů zjistili, že madla na bezbariérových WC nejsou dostatečně upevněna, což je nebezpečné. Taková organizace do odstranění závad certifikát neobdrží," popsal zkušenosti předseda Oblastního spolku ČČK Hradec Králové Lukáš Pochylý.

Informace o projektu a aktuální seznam Přátelských míst najdete na webové adrese **www.PratelskaMista.cz**. Případné dotazy prosím směřujte na tel. **733 127 857** nebo email **info@pratelskamista.cz**.

TEXT: PHDR. MILAN RAMBOUSEK / FOTO: ARCHIV

ASOCIACE HOTELŮ A RESTAURACÍ ČESKÉ REPUBLIKY

PRO AHR ČR VYDÁVÁ
Cortina Park, s.r.o.
Bakalářská 23, 108 00 Praha 10
www.gastroahotel.cz

REDAKČNÍ RADA:
ŠÉFREDAKTOR:
PhDr. Milan Rambousek,
rambousek@ahrcr.cz

ČLENOVÉ:
Ing. Michaela Šulcová, Ing. Klára Zachariášová, Ing. Alžběta Gašpárková, Ing. Václav Stárek, PhDr. Jiří Kolečko, PhDr. Jaroslav Holoubek, Kateřina Sobotková, Ing. Petr Skála, PhDr. Oldřich Vejvoda

SPOLUPRACOVNÍCI REDAKCE:
Miluše Jaklová, Bc. Klára Hájková, Zuzana Švecová, Ing. Zdeněk Klingora, Ing. Zuzana Albrechtová, Ing. Pavel Hlinka

INZERCE:
Diana Marková, markova@gastroahotel.cz

DESIGN:
Lenka Chybová

ASOCIACE HOTELŮ A RESTAURACÍ ČESKÉ REPUBLIKY o.s.
Revoluční 13, 110 00 Praha 1
T: +420 236 042 320, F: +420 236 042 319
E: sekretariat@ahrcr.cz
www.ahrcr.cz

Mediální partneři AHR
GASTRO & HOTEL profi revue
Štamgast &Gurmán
media • publishing house
T & MC TRADE & MARK CREATIVE

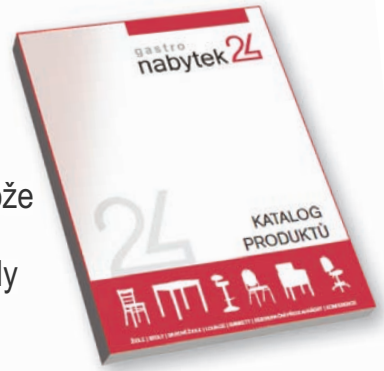
Vydavatel neodpovídá za věcný obsah inzerátů
MK ČR E 17303

gastro nabytek 24

ŽIDLE | STOLY | BAROVÉ ŽIDLE | LOUNGE | BANKETY | RESTAURAČNÍ PŘEDZAHRÁDKY | KONFERENCE

Naše hlavní produkty:

- židle, stoly
- barové židle, barové stoly
- stolové pláty, stolové podnože
- nábytek pro bankety
- nábytek pro konferenční sály
- zahradní nábytek
- restaurační zahrádky
- nábytek pro catering
- nábytek pro gastronomii
- velkoobchodní prodej



Katalog 2015 ZDARMA!

můžete objednat na našich webových stránkách nebo telefonicky **800 100 617**

www.gastronabytek24.cz

Gastronabytek24.cz • U Vlečky 1541 • Strážnice 696 62 • Tel.: +420 518 334 649 • Fax: +420 518 334 525 • info@gastronabytek24.cz

Z nové skleněné lahve 0,75 l chutná Rajec ještě lépe

Pramenitá voda Rajec neměla nikdy elegantnější podobu. Navíc je díky vyváženému složení vhodná nejen k vínu, ale dokonale ladí s každým jídlem.

VODA VHODNÁ K VÍNU
CERTIFIKOVÁNO
Vinařský Institut
ASOCIACE SOMMELIERŮ ČR

RAJEC®