



NEWSLETTER

AKADEMIE AHR ČR



KURZY

ROZHOVORY

BLOG

INSPIRACE

VZDĚLÁVÁNÍ

PŘIPRAVUJEME



WWW.AHRCR.CZ
WWW.NOCHOTELU.CZ
WWW.AKCEAHR.CZ

WWW.AKADEMIEAHR.CZ
WWW.KONFERENCEAHR.CZ
WWW.HOTELSTARS.CZ

PRAKTICKÉ KURZY VEGANSKÉ KUCHYNĚ

Lektoři: Adam Novotný, Monika Svojšová a Libor Pozníček

Úterý 06. 11. 2018 16:00 – 21:00*Čtvrtek 06. 12. 2018* 16:00 – 21:00

Cena pro členy AHR: 3 750 Kč + DPH / ostatní: 4 750 Kč + DPH

OBJEDNAT**TYOLOGIE OSOBNOSTI PRO SKVĚLÝ TÝM**

Lektor: Aleš Procházka

Úterý 27. 11. 2018 09:00 – 16:00

Uzavírka přihlášek: úterý 20. 11. 2018

Cena pro členy AHR: 2 900 Kč + DPH / ostatní: 3 900 Kč + DPH

OBJEDNAT**UP-SELLING A CROSS-SELING**

Lektor: Jaroslav Vaculka

Středa 28. 11. 2018 09:00 – 16:00

Uzavírka přihlášek: středa 21. 11. 2018

Cena pro členy AHR: 2 900 Kč + DPH / ostatní: 3 900 Kč + DPH

OBJEDNAT**ÚVOD DO REVENUE MANAGEMENTU**

Lektorka: Livia Abdul

Čtvrtek 06. 12. 2018 09:00 – 16:00

Uzavírka přihlášek: čtvrtek 29. 11. 2018

Cena pro členy AHR: 2 900 Kč + DPH / ostatní: 3 900 Kč + DPH

OBJEDNAT**OBSAHOVÝ MARKETING CHYTŘE A EFEKTIVNĚ**

Lektor: Tomáš Krejča

Úterý 11. 12. 2018 09:00 – 16:00

Uzavírka přihlášek: úterý 04. 12. 2018

Cena pro členy AHR: 2 900 Kč + DPH / ostatní: 3 900 Kč + DPH

OBJEDNAT**HOUSEKEEPING, MODUL 3**

Lektorka: Jaroslava Vyskočilová

Čtvrtek 13. 12. 2018 09:00 – 16:00

Uzavírka přihlášek: čtvrtek 06. 12. 2018

Cena pro členy AHR: 2 900 Kč + DPH / ostatní: 3 900 Kč + DPH

OBJEDNAT**KALKULACE A BUDGETING – ANEB JAK SPRÁVNĚ HOSPODAŘIT**

Lektor: Daniel Rys

Středa 12. 12. 2018 09:00 – 16:00

Uzavírka přihlášek: středa 05. 12. 2018

Cena pro členy AHR: 2 900 Kč + DPH / ostatní: 3 900 Kč + DPH

OBJEDNAT

HAPPINESS AT WORK

Lektorka: Monika Vlková

Pátek 14. 12. 2018 09:00 – 16:00

Uzavírka přihlášek: pátek 07. 12. 2018

Cena pro členy AHR: 2 900 Kč + DPH / ostatní: 3 900 Kč + DPH

OBJEDNAT

ZÁKLADNÍ STANDARDY PROFESIONÁLNÍ OBSLUHY PRO SERVÍRKY A ČÍŠNÍKY

Lektor: Daniel Rys

Úterý 18. 12. 2018 09:00 – 16:00

Uzavírka přihlášek: úterý 11. 12. 2018

Cena pro členy AHR: 2 900 Kč + DPH / ostatní: 3 900 Kč + DPH

OBJEDNAT

Více informací a seznam aktuálně vypsaných kurzů naleznete na www.akademieahr.cz/vypsane-kurzy/
Rádi pro vás zorganizujeme i kurzy na klíč, šité na míru vaší organizaci. Kromě speciální ceny za tento kurz (od 18 000 Kč) a školení ve vaší organizaci máte možnost do skladby školení přímo zasáhnout. Jakékoli téma upravíme dle vašich potřeb a požadavků. Minimální počet účastníků záleží na vás, maximální počet je však 15, a to z důvodu zachování efektivity a prostoru k diskuzi.



PROFESIONÁLNÍ ČÍŠNÍK VÍ, CO SE OD NĚJ OČEKÁVÁ

Mezi naše populární kurzy patří i **Základní standardy profesionální obsluhy pro servírky a číšníky**. Také se domníváte, že obsluha nemusí nutně znát detailně francouzský způsob obsluhy, ale měla by mít základní znalosti jejich práce a neodpovídat hostovi ve stylu „nevím, musím se zeptat kuchyni, my to nevíme, nesmíme jíst jídlo, které se servíruje hostům, minerálku nemáme a čistou vodu vám nepřinesu“. Ti, kdo pracují ve službách, by měli být takoví lidé, které těší dělat radost druhým.

V kurzu se budeme věnovat základním znalostem, jako jsou například

- Přivítání hosta
- Minimální znalosti personálu
- Základní gastronomická pravidla
- Komunikace s hosty
- Up-selling a jeho pravidla
- Řešení stížností hostů
- Základní typy hostů a jak je správně obsluhovat
- Zahraniční hosté

Kurz je vypsán na úterý 18.12.2018, přihlášky naleznete na našem webu: <https://bit.ly/2EV0i99>

Každý host má právo na to, aby byl správně a dobře obsloužen, ne každý zaměstnanec v obsluze je toho však schopen dosáhnout. Přijďte si s námi připomenout základní pravidla obsluhujícího personálu. Lektorovi kurzu Danielu Rysovi jsme položili následující otázky:

Komu je kurz určen?

Kurz je učen všem, kdo pracují v obsluze, od číšníků až po majitele restaurací, bister, kaváren, barů, penzionů, hotelů. Všem, kdo chtějí lépe porozumět svým hostům a jejich očekáváním. Těm, co chtějí vidět vlastní úsilí očima druhých.

V čem vidíte největší klady?

Naučit se vidět vlastní práci očima hosta, vnímat jeho spokojenost a potřeby. Mnoho zaměstnanců v obsluze vnímá sama sebe jako dominantní osobu a k hostovi přistupuje zcela obráceně. Host je u nás na „návštěvě“, ale není zde proto, aby byl obsluhou ignorován, mentorován či mu někdo dával najevo „kdo je tady pánem“. Pánem je totiž host! Učíme se společně nahlížet na potřeby hostů, komunikaci – každý host potřebuje jiný přístup k řešení stížnosti, ale i to, že host má právo na sklenici vody a vy máte právo si ji nechat zaplatit. Jak přistupovat k hostům z jiných kultur, jak postupovat, když si nerozumíme apod. Účastníci se učí v kurzu řešit na modelových situacích to, co jim v práci činí problémy při práci s hosty nebo i kolegy.

Co vše by se mělo po ukončení kurzu u jeho účastníků změnit?

Myšlení a přístup k hostům, ale i vlastní odpovědnosti. Hledání možností sama u sebe, nikoli u ostatních. To, co můžeme změnit, je obvykle v nás. Profesionální číšník ví, že se obsluhuje zprava, nekouří za barem a s otázkou vás nepošle za kolegou. Ví, kde najdete nejbližší bankomat, kde je „Orloj“, a nemá problém 100x za den říci kde je WC! Je profík a ví, co se od něj očekává. Buďte našimi hosty!

BLOG AKADAMIE AHR

Pojem Time Management jistě známe všichni a všichni občas i s časem v práci zápasíme. Jak tedy pomoci? Přinášíme Vám pár tipů a triků, které nám mohou pomoci.

Time management je sadou postupů, doporučení a nástrojů pro plánování času, obvykle za účelem zvýšení efektivnosti využití času. V současnosti zahrnuje širokou škálu aktivit mezi které patří plánování, přidělování a stanovení cílů, delegování, analýza stráveného času, monitorování a stanovení priorit. Jde nám o to maximalizovat užitek z každé časové jednotky s cílem pracovat méně, systematicky a přitom dosáhnout lepších výsledků pro organizaci i svůj vlastní rozvoj.

Mezi znaky špatně řízeného času můžeme nacházet přetížený program, práce večer a o víkendu, neplnění termínů, povrchní řešení problémů, přemíru operativních úkolů, málo času na důležité úkoly, malou frekvenci delegovaných úkolů, neschopnost odmítnout nový úkol, příliš času stráveného na poradách, perfekcionismus a stres.

V práci nám jistě pomůže systém Paretova pravidla 80:20. Cílem je nutnost dělat věci správné před věcmi dělanými správně. Vilfredo Pareto žil v 19. století a zabýval se otázkami bohatství a příjmu, pozemků, jejich majitelů apod. Objevil opakující se matematický vztah mezi podílem lidí (v procentech z celkového počtu) a výší příjmů nebo bohatství této skupiny. Zjistil, že v různých zemích se vždy 80 % majetku hromadí u 20% obyvatel. Typický vzor rozdělení ukazuje, že 80 % účinku je dosaženo pomocí 20% námahy. Toto pravidlo lze samozřejmě přenést i na rozdělení našeho času a dosažené výsledky. Například: 20% zákazníků přináší 80% obratu, 20% produktů přináší 80% zisku, 80% výsledků dosáhneme s 20% našeho času, 20% úsilí produkuje 80% efektu.

Jak si tedy plánovat čas a úkoly? Plánujte písemně. Učte se přesně odhadnout čas, který budete ke splnění úkolu potřebovat. Naplánujte si jen 60 procent času. Dokončete nejdříve jeden úkol než se pustíte do dalšího. Stanovte si „deadline“. Spojte činnost do bloků. Plánujte úseky bez vyrušování. Náročné a komplexní činnosti si rozdělte na dílčí, které se dají snadněji naplánovat. A pravidelně svůj plán také revidujte.

Tipy ke zvládnutí prokrastinace:

- Rozdělte si úkoly na části.
- Stanovte si časové limity.
- Začněte.
- Odměňte se.
- Nadchněte se.
- Ujasněte si důležitost.
- Najděte ve splnění přínos pro sebe.
- Nehledejte negativa.
- Stanovte si závazek

9 návyků, které byste měli opustit:

- Nepřijímejte volání z neznámých čísel (nechte si nahrát vzkaz)
- Nezačínajte ani nekončete den vyřizováním emailů
- Neslibujte účast na poradách, které nemají jasně stanovený program a čas
- Nedovoľte lidem odbíhat od tématu
- Nekontrolujte neustále emaily – čtete je dávkově v určeném čase
- Neztrácejte čas se zákazníky, kteří vám přinášejí malý zisk a vyžadují velkou péči
- Pokud máte problém stihnout všechny své úkoly, nesnažte se je vyřešit delší pracovní dobou a stanovte si priority.
- Nenoste s sebou všude mobil
- Nemyslete si, že vám práce nahradí soukromé vztahy a aktivity

7 CHYB, KTERÉ KAŽDÉ RÁNO SNÍŽÍ VAŠI PRODUKTIVITU

Produktivita během celého dne do vysoké míry záleží na tom, jak váš den začnete. Když do dne dobře vykročíte, vaše pracovní výkonnost se tím může během celého dne udržet vysoko. Zde je sedm chyb, které ale většina lidí dělá každé ráno.

Pití kávy hned ráno

Jak uvádí Entrepreneur.com, nedávné průzkumy ukázaly, že pokud pijete kávu hned ráno, kdy jsou stále hodnoty stresového hormonu kortisolu ve vašem těle stále vysoké, riskujete, že budete ve stresu po zbytek dne.

Plná hlava

Jestliže vás něco trápí, měli byste to řešit hned. Pokud se snažíte být výkonní v práci, ale máte takzvaného „červíka v hlavě“, je to problém.

Otevírání e-mailu

Řada lidí hned ráno jako první věc otevře svůj e-mail místo toho, aby se nejdříve zaměřili na své priority a předem definované úkoly.

Žádné plánování

Lidé se hned po příchodu do práce často vrhnou do práce a berou, co přichází, aniž by měli plán. Hned ráno definujte své úkoly a dejte svému pracovnímu dni řád.

Žádný pohyb

Po probuzení se většina z nás svalí do auta a po autě se potom svalí do židle v kanceláři. Zkuste ráno dělat krátkou rozcvičku nebo se projít a uvidíte, že vaše energie stoupne.

Dělání více věcí najednou

Hned z rána se pracovníci snaží stihnout vše najednou. Základní poučka ale zní, že byste měli dělat úkoly postupně, jeden po druhém.

Brouzdání internetu

Jestliže budete prokrastinovat a brouzdat po internetu hned od rána, nenastavujete si dobrou pracovní morálku na zbytek dne.

Zdroj: <https://bit.ly/2OkYyFP>

CHCETE BÝT LEPŠÍ? PRACUJTE MÉNĚ

Jízda na kole, fotbal nebo večer u televize – kuchař potřebuje rovnováhu mezi prací a volným časem pro sebe a svoji rodinu. Stereotyp a vyčerpání dusí vášně, a bez té nikdy nepodáte nejlepší výkon. Svě o tom ví šéfkuchař Virgilio Martínez a dnes už je přesvědčený, že pracovat méně může pro restauraci znamenat více. Jak to ale provést v praxi?

Jako šéfkuchaři jsme naučení vydat ze sebe v kuchyni všechno, veškerou energii. Pracovat a zavděčit se hostům, to je náš úkol. „Upřímně? Není to fér," prohlásil Virgilio Martínez v rozhovoru pro Fine Dining Lovers.

Peruánský šéfkuchař vlastní restaurace po celém světě a jeho podnik Central v Limě se vyšplhal na seznam těch nejlepších. I Martínez byl dlouhou dobu závislý na hektickém pracovním životě, teď svému týmu zdůrazňuje, jak důležité jsou přestávky a relax. Základem dobře odvedené práce je podle něj dostatek času na rodinu a koníčky.

Jděte na vzduch!

Martínez a jeho žena Pía León se v jednom ze svých nových podniků rozhodli zaexperimentovat a otestovat nový model práce, který by rádi zavedli i jinde. V Mil, která stojí na kouzelném místě v An-

dách, mají pouze jeden servis, během kterého obslouží 20 až 27 hostů

Tým sice pracuje 6 dní v týdnu, ale směna probíhá trochu jinak – personál tráví dvě až tři hodiny mimo kuchyň. Kuchaři sbírají plodiny, navštěvují andské komunity, sledují zemědělskou produkci, pěstují nebo sklízí. Teprve potom je čeká tříhodinový servis.

„Je to úplně jiné než to, jak to v restauracích běžně chodí. Tenhle systém se víc zaměřuje na vzdělávání kuchařů a na to, jak zacházet s volným časem. Ukazuje se, že méně dřiny v kuchyni paradoxně přináší větší produktivitu,“ dodává Martínez.

Všechno je možné

Co bylo impulsem? Narození syna. Šéfkuchař se coby milující otec snaží najít přirozenou rovnováhu mezi rodinným a profesním životem a hledá i způsoby, jak obojí nenásilně propojit. „Když vidím svého syna, jsem klidný a v pohodě. Vzít ho na trh nebo na pracovní cestu? Všechno je možné,“ tvrdí Martínez.

I Martínez byl léta zvyklý na stres a maximální nasazení, před časem však došel do další fáze – všechno, co dělá, si vědomě užívá. Každou minutu v kuchyni, rozhovory s dodavateli, meetingy se svými lidmi. A toho je člověk schopný, jen když není permanentně vyčerpán.

„Patřím ke generaci, která musela pracovat šilných 18 hodin denně. Žádné vize, žádné porozumění tomu, co je to tým – drželi jsme se receptů a mechanicky přijímali nastavená pravidla. Teď to vidím úplně jinak. Jsem přesvědčený, že tím nejlepším palivem je rovnováha, díky které se můžete radovat z každého dne. Ráno vstáváte a s úsměvem si říkáte: Jdu do práce.“

Zdroj: <https://bit.ly/2JztNfy>

PRŮZKUM

V oblasti firemního vzdělávání je zajímavé sledovat statistiky a orientovat se ve výzkumech, které se této oblasti věnují. Jedním z nejvýznamnějších je Adult Education Survey (AES), jenž poskytuje srovnatelné údaje pro země EU. Poslední šetření proběhlo v roce 2016, další by mělo být realizované vždy po 5 letech.

Účastníci šetření byli dotazováni na vzdělávání, které absolvovali v posledních 12 měsících. Je zjišťováno i jejich zapojení do aktivit formální a neformálního vzdělávání, získávání znalostí a dovedností prostřednictvím informálního učení, jazyková vybavenost, počítačová gramotnost či účast na kulturním životě a zájem o četbu.

Zdroj: <https://bit.ly/2HbpsAk>

5 TRENDŮ VE VZDĚLÁVÁNÍ PRO ROK 2018

Důsledkem digitální transformace všech organizací je i rostoucí trend nových potřeb v oblasti L&D (Learning & Development). Digitální transformace přiměla organizace k tomu, aby se více a intenzivněji soustředily na rozvoj svých týmů. I proto se stalo vzdělávání a školení tak módní a každodenní záležitostí. Korporátní vzdělávání se přesouvá do online kurzů, aby se zaměstnanci či vedoucí pracovníci mohli vzdělávat vlastním tempem, ale zároveň si mohli osvojovat nové potřebné dovednosti, které jim pomáhají se posouvat v jejich kariéře.

Kde se nacházíme dnes? Digitální technologie razantně mění způsob fungování firem ve všech oblastech. Od výroby, marketingu, customer care, přes prodej až po lidské zdroje podléhá vše digitálním technologiím. Různé procesy jsou automatizovány umělou inteligencí (artificial intelligence) a strojovým učením (machine learning) a nahrazují tak lidský faktor. V současné době neexistuje žádná

tak rychle se rozvíjející alternativní cesta vzdělávání jako je ta online digitální.

Je odpovědností vedení společnosti a vedoucích pracovníků v oblasti výuky a rozvoje (Learning & Development) lidských zdrojů a osob, které jsou zodpovědné za samotnou digitální transformaci organizace, vybudovat a formovat pracovní sílu, která je dostatečně připravená pro tuto změnu. Kupříkladu si sami sebe zeptejte, do jaké míry vaše organizace podporuje své zaměstnance v profesionální komunikaci na sociálních sítích, do jaké míry využívá vaše organizace sociální sítě k péči o zákazníky. Pominula éra zákazu používání sociálních sítí na pracovišti, nastává éra nutnosti jejich využití (Employer branding, HR marketing) samotnými zaměstnanci v pracovní době pro šíření firemního obsahu (Employee advocacy). I to je indikátorem, v jaké fázi se vaše organizace v digitální transformaci právě nachází.

Vzhledem k tomu, že organizace nadále zdůrazňují potřebu „odnaučovat se“ a „znovu se učit“, vzniká několik hlavních trendů, které v příštích letech formují odborné korporátní vzdělávání.

5 TRENDŮ VE VZDĚLÁVÁNÍ V DOBĚ DIGITÁLNÍ EKONOMIE

TRENDY VE VZDĚLÁVÁNÍ PRO ROK 2018



www.jaromirprusa.com

- 1 KLASICKÉ VZDĚLÁNÍ NEODPOVÍDÁ POTŘEBÁM TRHU
- 2 UČENÍ ZALOŽENÉ NA VÝSLEDCÍCH (OUTCOME-BASED LEARNING)
- 3 INVESTOVÁNÍ DO NEPŘETRŽITÉHO UČENÍ (CONTINUOUS LEARNING)
- 4 GAMIFIKACE
- 5 MIKROUČENÍ (MICROLEARNING)

Zdroj: <https://bit.ly/2Qc51Vc>

AKADEMIE AHR PRO RESTAURATÉRY

Od prosince připravujeme novou nabídku kurzů z oblasti gastronomie. Jedná se o balíček kurzů pro provozovatele restaurací, F&B manažery a vedoucí odbytových úseků. Využijte nabídky 4 kurzů z oblasti gastronomie za speciální cenu.

- Autoevaluace v kvalitě restaurační služby (Nástroje sebepoznání, Restaurace očima zákazníka, Diagnostika restaurační služby...)
- Standardizace služeb jako nástroj k úspěšné komunikaci s hosty (Komunikace s hostem a tvorba standardů)
- Efektivní prodej nápojů v restauračním byznysu (Kultura prodeje a servisu nápojů)
- Trendy a rentabilita v sestavě jídelních lístků (Moderní jídelní lístek a menu engineering)



AHR ČR
**13. KONFERENCE ASOCIACE
HOTELŮ A RESTAURACÍ**
22. - 23. 11. 2018
CLARION CONGRESS HOTEL OSTRAVA
www.konferenceahr.cz

Tjeerd Zandberg Marcel Ihnačák Ivo Toman

ASOCIACE HOTELŮ
A RESTAURACÍ
ČESKÉ REPUBLIKY

13. KONFERENCE AHR ČR

Konference proběhne ve dnech 22. až 23. 11. 2018 v Clarion Congress Hotelu Ostrava, a i letos bude její odborná část jednodenní. Při příležitosti výročí 100 let od založení Československa jsme pozvali řadu českých i slovenských odborníků, kteří přijdou s náměty na podnikání v hotelnictví a gastronomii.

Věříme, že konference pro vás bude nejen příležitostí získat cenné informace a inspiraci, ale také příjemným setkáním s přáteli i kolegy ze Slovenska. V letošním programu máme i několik novinek.

Ve čtvrtek 22. 11. se bude konat Valná hromada, jejíž začátek jsme z časových důvodů naplánovali na 17:00. V podvečer vás zveme na tradiční GTG party do prostorů varen a muzea pivovaru Ostravar.

Témata odborného programu jsme připravili tak, aby si vybral každý. Jako hlavní řečník konference přijal naše pozvání Ivo Toman, autor několika bestsellerů a uznávaný odborník osobního rozvoje. Těšit se můžete na futuristu T. Zandberga, který se zaměří na interakci lidí s technologiemi. Svůj příběh cesty na vrchol představí Juraj Hruška, jeden z nejznámějších slovenských šéfkuchařů a držitel ocenění Kuchař roku 2018. O splněném snu o vlastní restauraci pohovoří Marcel Ihnačák. Dotkneme se trendů v digitálním marketingu – dozvíte se o vlivu influencerů i jak videa bodují nad statickými texty, co se dá dělat s neférovými praktikami OTAs atd. Do diskuzního panelu jsme připravili téma, které trápi všechny členy. Chceme se zeptat zástupců MZV, MPSV a MPO, jak budou řešit problematiku nedostatku zaměstnanců na trhu.

Zakončení 13. konference proběhne v nádherném divadle A. Dvořáka, které je jednou ze scén Národního divadla Moravskoslezského. V divadle budou předány Výroční ceny AHR, a to včetně ochutnávky toho nejlepšího z divadelní produkce, přičemž jako součást závěrečného galavečera bude přichystán slavnostní raut.

Akci jsme připravovali s jediným cílem, a to vytvořit pro vás dva večery a jeden den plný příjemných zážitků, zajímavých informací a setkání s ostatními kolegy. Náš tým pro to udělá maximum a budeme velmi rádi, pokud přijedete.



KONTAKT

Mgr. Jana Šturmová

manažer vzdělávacích programů

+420 236 042 384

+420 778 070 628

sturmovaj@ahrcr.cz