

MENU

śniadaniowe w hotelu – czego oczekują goście?

// ŚNIADANIE TO NAJWAŻNIEJSZY ZE WSZYSTKICH SPOŻYWANYCH W CIĄGU DNIA POSIŁKÓW I CZĘSTO JEDYNY, JAKI GOŚĆ JE W HOTELU – ZAZWYCZAJ JEST JUŻ WLICZONE W CENĘ NOCLEGU. DLATEGO WARTO Z TEGO POSIŁKU UCZYNIĆ JEDEN Z NAJWIĘKSZYCH ATUTÓW OBIEKTU I SKOMPONOWAĆ GO IDEALNIE W ASPEKCIE SEGMENTACJI NASZYCH GOŚCI. //

Tekst: Piotr Tabor

Rośnie liczba obiektów hotelowych i rosną oczekiwania gości w stosunku do oferty pobytowej. Jak to przekłada się na ofertę śniadań w hotelach? Poza nieśmiertelną jajecznicą i parówkami oferta śniadań powinna

uwzględniać zindywidualizowane oczekiwania naszych gości. Inne są oczekiwania gości w hotelach biznesowych, a inne w hotelach pobytowych. Śniadania w hotelach biznesowych będą odbywały się zdecydowanie

we wcześniejszych godzinach niż w obiektach typowo wypoczynkowych. Różnią się również preferencje kobiet i mężczyzn, a jeszcze inne oczekiwania mają dzieci podczas pobytów rodzinnych. Jak im wszystkim sprostać?



ZADBAJ O ARANŻACJĘ BUFETU

Zanim napiszemy o menu śniadaniowym, podkreślmy, że ważne są także miejsce, w którym podawane są posiłki, aranżacja bufetu oraz obsługa, która go serwuje. Bezdyskusyjnie zawsze musi być czysto, a pracownicy hotelowi dbający o ekspozycję bufetową i serwis stolików powinni witać gości z uśmiechem. W zależności od obiektu, posiadanych sal i zaplecza, a przede wszystkim liczby gości bufety serwowane są na stałe zlokalizowanej zabudowie lub też codziennie tworzy się układ stolików i mebli. Śniadanie serwuje się w specjalnych pomieszczeniach (w tzw. salach śniadaniowych) bądź w restauracji, chociaż możemy również spotkać się z serwowaniem posiłków na sali konferencyjnej. Oczywiście przy bardzo małej liczbie gości, zazwyczaj poniżej 10 osób, nie przygotowuje się bufetu, oferując gościom gotowe zestawy, czasami z wariantami wyboru. Obecnie coraz więcej hoteli podnosi poziom śniadań nie tylko asortymentem produktów, ale i napojami. W hotelach spotykamy aromatyczną kawę z ekspresu, bogaty wybór herbat, naturalne soki czy smoothie owocowe lub owocowo-warzywne.

Warto również zadbać o to, aby obrusy na stołach były czyste, niedziurawe i niepostrzępione, zaś porcelana powinna być jednorodna, a nie zestawem czasami kilku różnych kolekcji, i z pewnością nie może być wyszczerbiona. Zadbajmy także o aranżację przestrzeni, czyli zielone rośliny, zioła w doniczkach, owoce w skrzynkach itp. Wszystko zgodnie z zasadą, że „je się najpierw oczami”. Dobre śniadanie, czy to w hotelach dużych, małych, biznesowych, czy pobytowych, powinno pozostawić uśmiech na twarzy naszych gości oraz dobre wrażenie o odwiedzonego hotelu.

// Zawsze pamiętajmy o podpisywaniu wszystkich produktów (jeżeli mamy gości zagranicznych, to także w j. angielskim) ze specjalnym oznaczeniem produktów lokalnych/regionalnych. Inny ważny aspekt to odpowiednio ułożenie pozycji na bufecie, aby nie było zbyt ciasno. //

Prawidłowy podział i prezentacja bufetu przy śniadaniu to podstawowa kwestia. Gość musi mieć łatwy dostęp do wszystkich oferowanych dań i produktów, a także odpowiednio wydzielone i opisane strefy typu soki, kawa, dania gorące, nabiał. To z pewnością pozwoli na to, aby każdy gość czuł się na śniadaniu swobodnie i komfortowo. Dlatego przy mniejszych salach, a dużej liczbie gości polecam bufet wyspowy z możliwością korzystania z niego z każdej strony. Mocno irytujące jest dla gości czekanie w długiej kolejce, czego możemy uniknąć dzięki odpowiedniej aranżacji bufetu.

MENU ŚNIADANIOWE

Niezależnie od wielkości hotelu powinno się znajdować kilka gorących dań, np. jajecznicę, parówki/kiełbaski/frankfurterki, naleśniki, warzywa, jajka sadzone, żurek, racuchy, boczek grillowany, tosty panierowane czy placki ziemniaczane. Zadbajmy też o równie bogaty wybór pozostałych opcji, czyli minimum cztery rodzaje wędlin plus kiełbasy, kilka rodzajów sera oraz ryby. Nie zapominajmy o warzywach w dużej ilości: pomidorach,

ogórkach, paprykach, cebulach i sałatach. Goście powinni mieć również do wyboru dwa, a nawet trzy rodzaje sałatek, np. jedna jajeczna a druga klasyczna grecka. Bardzo ważne jest pieczywo (mieszane, razowe, wieloziarniste, bezglutenowe), w tym także bułki.

Jemy coraz zdrowiej, więc nieodzownym elementem naszych śniadań są też owoce, i tutaj znowu powinniśmy zadbać o kilka rodzajów: jabłka, banany, kiwi, pomarańcze, mandarynki, gruszki czy winogrona. Możemy je pięknie i estetycznie wyeksponować, np. w drewnianych skrzyneczkach, unikajmy jednak serwowania gotowych mikсів pokrojonych owoców z puszek. W zakresie wyboru napojów wskazanych jest kilka rodzajów herbaty – zawsze czarna, earl gray, zielona i owocowa, woda niegazowana z cytryną lub miętą, sok jabłkowy, pomarańczowy, wysokiej jakości kawa (najlepiej z dobrego ekspresu) oraz mleko (zarówno zimne, jak i ciepłe).

Wizerunkowo mocno jakość naszych śniadań podnosi w oczach gości tzw. live cooking, czyli przygotowywane ciepłe posiłki „na żywo” przez kucharza odpowiedzialnego za bufety śniadaniowe. Taka forma przygotowania potraw zwiększa doznania wizualne, aromatyczne oraz pozwala dopasować przygotowany posiłek do indywidualnych oczekiwań gościa. W śniadaniowej ofercie powinny pojawić się lokalne specjały. Oczywiście muszą być specjalnie podpisane, żeby goście wiedzieli, że mają do czynienia z regionalną kuchnią. Regionalne produkty, które mogą pojawić się w restauracji hotelowej, to m.in. wypieki, miody, konfitury, sery, wędliny, twarogi, marynaty. Przykładowo na Podhalu mogą to być oscypki czy bryndza (robi tak hotel Redyk

Ocena hotelowego śniadania zależy od następujących czynników:

- ✓ świeżość produktów,
- ✓ bogactwo wyboru,
- ✓ różnorodność dietetyczna (obecnie obowiązkowo pozycje bezglutenowe, wegańskie itp.),
- ✓ oryginalność menu ze szczególnym uwzględnieniem produktów regionalnych i sezonowych,
- ✓ estetyka podania.

w Żębnie k. Zakopanego), na Podkarpaciu proziaki (hotel Karino w Polańczyku), nad morzem i na mazurach ryby wędzone (hotel Almond w Gdańsku). Ciekawym urozmaiceniem propozycji śniadaniowych dla stałych klientów są także bufety tematyczne, np. rotujący bufet z różnych krajów europejskich (hotel Śląsk we Wrocławiu). Jednym z rekordzistów w zakresie serwowania własnych przetworów i wyrobów jest hotel Protea w Bolesławcu, gdzie na bufecie królują nie tylko własne wypieki, dżemy i marmolady, ale i bogaty wybór innych przetworów z warzyw i owoców. Amatorom zdrowia polecam na bufetach śniadaniowych zamiast klasycznych płatków śniadaniowych wielowariantowe propozycje dodatków ziaren, zbóż i owoców, jakie spotkać można np. na śniadaniu w Pałacu Brzeźno.

Nie bez znaczenia są oczywiście estetyka podania śniadania oraz detale typu drobna cebulka na pomidorach lub szczypiorek czy odpowiednio chrupiący boczek. Powinniśmy również zadbać o jakość podawanego nabiału oraz wędlin, ponieważ nie mogą to być najtańsze produkty – oszczędność w tym względzie nie jest wskazana. Nie obawiajmy się serwować produktów własnych typu rolady, paszety lub mięsa wędzone czy pieczone. Kreatywność pracowników kuchni jest tutaj pożądana. Pamiętajmy, że gościom wyjeżdżającym bardzo wcześnie (przed godziną rozpoczęcia serwowania śniadań) należy przygotować i zaserwować zestaw śniadaniowy wcześniej lub przygotować zestaw na wynos.

Jeżeli naszymi gośćmi na śniadaniach są dzieci, to nie możemy zapomnieć o specjalnych posiłkach, ale także osobnej i bezpiecznej dla maluchów zastawie (ma ją np. Dwór Elizy w Długopolu-Zdroju). Poza bogatym zestawem płatków śniadaniowych i owoców dla dzieci warto dodatkowo zaserwować naleśniki w różnych wariantach oraz kakao. Z pewnością wielką furorę zrobią gofry – zapach świeżo przygotowanych ściągnie także uwagę wielu dorosłych amatorów tego specjału. Zawsze pamiętajmy o wspomnianym już podpisywaniu wszystkich produktów (jeżeli mamy gości zagranicznych, to także w j. angielskim) ze specjalnym oznaczeniem produktów lokalnych/regionalnych. Inny ważny aspekt to odpowiednio ułożenie pozycji na bufecie, aby nie było zbyt ciasno. W dobie mediów społecznościowych ludzie robią zdjęcia i wystawiają opinie, które determinują przyjazdy

nowych gości. Zamiast więc rywalizować ceną (kto da niższą) należy skupić się na obsłudze (personelu) oraz na bogatej i atrakcyjnej ofercie śniadań. Dla wielu gości śniadanie stanowi wyznacznik tego, czy jeść w tym miejscu obiad lub kolację.

KŁOPOTLIWY TEMAT: ROZLICZANIE

Wiemy już, jak skomponować hotelowe śniadanie, teraz zastanówmy się, jak je rozliczyć. Dla wielu hotelarzy to kłopotliwy temat, a wynika to zarówno ze specyfiki tego posiłku, jak i ze sposobu jego serwowania. Mamy tutaj do czynienia ze zmiennym asortymentem i niepełnym zużyciem, np. wydane z kuchni wędliny i sery nie wracają do magazynu, ale wydane produkty w tzw. jednorazówkach już tak. Z kolei w mniejszych obiektach nie zawsze przy przygotowaniu i serwowaniu jest obecny pracownik kuchni – śniadania serwuje kelner lub recepcjonista. Każdy gość jest inny, jeden zje tylko kilka plasterków, a inny dziesięć razy więcej, należy więc rozliczać ich recepturą, ale na podstawie RW (rozchodu wewnętrznego). Wymaga to co prawda pewnego nakładu pracy, musimy bowiem spisać, co zostało wydane na

śniadania, a co z nich wróciło (głównie jednorazówki), ale wówczas mamy najlepszy obraz zużycia realnego i kosztów. Z uwagi na fakt, że cenę śniadania kreujemy w zasadzie sami, ponieważ możemy ją np. wliczyć w cenę pobytu, nie postugiwałbym się wskaźnikiem FC, czyli food costu, ale realnym wskaźnikiem kosztu produktów na osobę. Obecnie w zależności od jakości i standardu obiektu ceny śniadań są bardzo różne: od 20 zł do nawet ok. 100 zł w hotelach****. Pamiętajmy, że na koszt śniadania na osobę wpływa nie tylko asortyment, ale także liczba gości – o wiele bardziej ekonomiczne jest przygotowanie bufetu dla 100 osób niż dla 10. Zatem im więcej mamy gości, tym koszt jednostkowego śniadania jest niższy. Należy pamiętać, że przy analizie zyskowności musimy uwzględnić fakt, że księgowo przychód ze śniadań wliczony w cenę noclegu funkcjonuje w przychodach części hotelowej, a koszt wciąż jest w części gastronomicznej. Dlatego kluczowe jest prowadzenie analiz w zakresie poprawności rozliczeń, najlepiej w formie kompleksowych rozwiązań rachunkowości zarządczej. ■



PIOTR TABOR //

www.hoteleplus.pl

Absolwent Wydziału Prawa na Uniwersytecie Rzeszowskim, ukończył studia podyplomowe w Krakowskiej Szkole Wyższej im. A.F. Modrzewskiego w Krakowie (nowoczesne technologie i strategie w biznesie turystycznym i hotelarskim), jak też Akademię Hotelarza we French Institute of Management w Warszawie. W 2012 r. został absolwentem prestiżowych studiów MBA w zakresie zarządzania zasobami ludzkimi. Praktyk zarządzający i doradca w projektach hoteli niezależnych, jak też w rozwiązaniach sieciowych, takich jak m.in. Grupa Hoteli 21 oraz Grupa Hotelowo-Turystyczna Santur. Kilkunastoletnie doświadczenie w zarządzaniu obiektami hotelowymi poparte wieloma sukcesami w połączeniu z współpracą z innymi ekspertami doprowadziło do powstania projektu HOTELE PLUS, którym zarządza. Doświadczony trener – prowadzi szkolenia z zarządzania, sprzedaży, HR oraz zagadnień branżowych z hotelarstwa i turystyki. Zrealizował i koordynował wiele projektów inwestycyjnych oraz HR. Pasjonat rozwoju personalnego w aspekcie mentoringu i coachingu.