

PO PIERWSZE JAKOŚĆ, czyli jak kawa wpływa na ocenę hotelu

// W PRZEGLĄDANYCH OPINIACH O HOTELOWYCH UWAGI O KAWIE POJAWIAJĄ SIĘ DOŚĆ RZADKO, CO NA PRZESTRZENI LAT NA PEWNO ZMIENIŁO SIĘ NA PLUS. HOTELE ZDAJĄ SOBIE SPRAWĘ, ŻE W DOBIE WALKI O GOŚCIA NA JAKOŚCI KAWY NIE MOŻNA OSZCZĘDZAĆ I NIE CHODZI TU WCAŁE O CENĘ. WALORY SMAKOWE, JAKOŚĆ ZIARNA ORAZ ŚWIETNY SERWIS TO KLUCZ DO SUKCESU. //

Tekst: Paweł Iskrzycki



Każdego ranka na świecie unosi się aromat świeżo parzonej kawy. Zapewne po wodzie jest to drugi produkt, po który niezwykle często sięgamy. Pijemy ją wszędzie: w domach, biurach, kafejkach, na stacjach benzynowych, w hotelowych restauracjach. Stosujemy ziarno, kawę mieloną czy w kapsułkach, ale niezależnie od wariantu zależy nam na ulubionym smaku oraz na dostarczeniu niezbędnej

nam, szczególnie rano, kofeiny. Szacuje się, że codzienne spożycie wynosi ponad 2 mld filiżanek, nie powinno nas zatem dziwić, że trzeba postawić na dobrą jakość wypijanej w hotelowych restauracjach kawy. Inwestując w dobrą maszynę do przygotowywania kawy śniadaniowej czy na konferencjach, warto zwrócić uwagę na intuicyjną obsługę oraz używanie mleka świeżego, a nie sproszkowanego.

Wydajność maszyn na ziarno na pewno jest mniejsza niż ekspresów wendingowych czy klasycznych przelewowych, jednak czy nie na jakości i smaku nam najbardziej zależy? Dziś dostęp do wszelkich blendów i gatunków kawy jest praktycznie nieograniczony. Zarówno małe palarnie, jak i wielcy producenci oferują przeróżne rodzaje kaw dostosowane praktycznie do każdego klienta. Można swoją ulubioną mieszankę ziaren kupić w sklepach internetowych, bezpośrednio w palarniach, a czasem też w kawiarniach i restauracjach hotelowych w znakowanych logo obiektu opakowaniach.

JAKĄ KAWĘ ZATEM WYBRAĆ?

Są zwolennicy szlachetnej, klasycznej i aromatycznej 100-proc. arabiki, ale i robusta z prawie dwukrotnie większą zawartością kofeiny stanowi atut dla tych wszystkich szukających przede wszystkim kofeinowego pobudzenia. Ze względu na przeznaczenie oraz miejsce podawania kawa powinna być przygotowana w odpowiednich mieszankach, różna dla serwisu śniadaniowego czy konferencyjnego, a jeszcze inna do podawania w kawiarni czy hotelowej restauracji.



Od kawy śniadaniowej oczekujemy przede wszystkim większej zawartości kofeiny, natomiast kawy serwowane po posiłku powinny być różnorodne w smaku: od zrównoważonego cappuccino do intensywnego espresso czy dopio. Serwowane w szczególności w porze południowej kawy smakowe z dodatkiem syropów czy lodów cieszą się niezwykle popularnością jako uzupełnienie oferty deserowej czy serwowane do świeżo wypieczonych ciast i deserów wprost z hotelowej cukierni. Dobór odpowiedniej jakości syropów i dodatków ma taki sam wpływ na jakość kawy jak samo ziarno czy maszyna i człowiek.

Aby mieć wyjątkową, wręcz niepowtarzalną kawę w obiekcie, warto zastanowić się nad własnymi mieszankami kaw. Z pomocą przyjdą fachowcy od kawy, zaproponują, zmieszają i dobiorą najbardziej odpowiedni dla nas wariant. Niezwykle ważna jest powtarzalność i gwarancja utrzymania jakości. Są też tacy producenci, którzy mają na swoje wyroby certyfikaty jakości gwarantujące niezmienny skład i powtarzalną jakość.

W wielu restauracjach hotelowych czy usytuowanych w looby kawiarniach, często korzystamy z ekspresów kolbowych, stosując kilka młynków z różnymi ziarnami kaw: inne dla kaw mlecznych, a inne dla klasycznych „czarnych”. Poza odpowiednim doбором sprzętu czy ziarna niezwykle ważny jest człowiek, który te napoje przygotowuje. Wiedza i umiejętności muszą być na wysokim poziomie, tak aby tworzone napoje zachowały swój niepowtarzalny smak, aromat i wygląd. Nie bez powodu włoscy bariści podzielili jakość naparu kawowego na cztery elementy: ziarno, młynek, maszyna, człowiek.

Stosowane już od kilku lat techniki latte art z pewnością wpływają na wizualne doznania, jednak bez jakości smakowych będą tylko dekoracją kiepskiego napoju. Nie mniej ważne od jakości jest też to, w czym daną kawę podamy naszemu gościowi. Poza designem istotna będzie ergonomia uchwytów, choć podobno kolor filiżanki czy kubka też ma wpływ na smak kawy, co zbadali i udowodnili naukowcy z Oksfordu, wykonując testy (co prawda na dość małej liczbie osób).

Każdy hotelarz musi rozstrzygnąć indywidualnie, jaki chce mieć zakres i standard oferowanej w swoim obiekcie oferty kawowej, jaki sprzęt wybrać oraz na współpracę z kim się zdecydować.

Zakup ekspresów czy ich dzierżawa oraz warianty umów z dostawcami to tylko niektóre kryteria podlegające ocenie przy wyborze kawy do obiektu. Są jak zawsze plusy i minusy każdego rozwiązania. Sam jestem zwolennikiem własnej maszyny i jak najlepszego doboru kaw dla obiektu, uwzględniając niezwykle ważne kryteria, jak jakość, powtarzalność, ciągłość dostaw, odpowiednie kryterium ceny względem wybranej marki i jakości oferowanej kawy. Firmy proponują przeróżne modele współpracy, poczynając od dzierżawy maszyn, aż do abonamentów kawowych. Każdy wariant wymaga jednak indywidualnego podejścia do sprawy.

Mówiąc o doborze kawy do hotelu, nie można zapomnieć o pokojach hotelowych. Wciąż jeszcze w większości pokoi ekspres to luksus. Mino że na rynku jest coraz większa dostępność przystępnych cenowo i jakościowo ekspresów na kapsułki, to jednak i tak można je spotkać tylko w hotelach wyższych kategorii lub w pokojach klasy de luxe czy apartamentach. Nikogo jednak już nie zaskakuje zestaw do samodzielnego przygotowania kawy czy herbaty w postaci czajnika, filiżanek i napojów w saszetkach znajdujących się w większości pokoi w naszych hotelach czy nawet w pensjonatach, a nawet możliwość skorzystania z całodobowego serwisu kawowego z dostępnego dla gości ekspresu w ramach room service to już „must have”.

KILKA WSKAZÓWEK DO KAWY W TWOIM OBIEKCIE

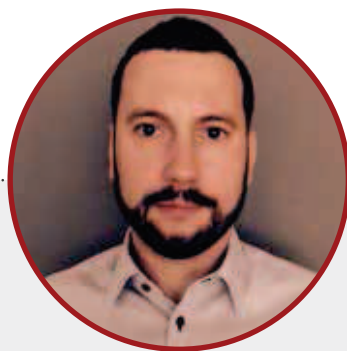
Wybierz taką kawę, która zadowoli większość – nie ma takiej, która smakuje wszystkim.

Edukuj swój personel w zakresie technik przygotowywania kawy, ujednolicaj techniki obsługi, doceniaj indywidualność gości. Nie ograniczaj też swego menu kawowego tylko do klasycznych standardów, a pozwól lekko ponieść się fantazji, poznaj smaki kaw w połączeniu z innymi niż klasyczne dodatkami.

Niezwykle popularne są już espresso tonic, kawy latte z syropami lub alkoholami o różnych smakach i kolorach wraz z pikantnym chili czy sezonowe kawy na zimno w różnych wariantach smakowych. Bądź z zgodzie z trendami, podaj też kawę bezkofeinową, z mlekiem sojowym, ryżowym czy owsianym. Serwuj kawy zawsze odpowiednio dobrane do pory roku, pogody oraz upodobań Twoich gości.

JAKOŚĆ KAWY A TWÓJ HOTEL

Krótko podsumowując, kawa to bez wątpienia jeden z kluczowych elementów, na które w obecnych czasach zwróci uwagę nasz gość, warto zatem z powagą podejść do tematu jakości serwowanej kawy w swoim obiekcie. Przy niezwykle dynamicznie zmieniającej się ofercie firm konkurencyjnych, jak i niejednokrotnie stosowanej walce cenowej może się okazać, że właśnie jakość oferowanej gościom kawy będzie miała wpływ na decyzję o wyborze Twojego hotelu. ■



PAWEŁ ISKRZYCKI //

Pasjonat hotelarstwa i gastronomii z 20-letnim doświadczeniem w branży. Menedżer i dyrektor kilku hoteli, trener w wielu projektach unijnych oraz szkoleniowiec w firmie consultingowej. Założyciel firmy consultingowej, która doradza, szkoli hotelarzy i prowadzi obiekty hotelowe, doradza i przygotowuje obiekty do otwarcia. Uwielbia hotele o charakterze butikowym, z klimatem. Aktywnie uczestniczy w wielu spotkaniach branżowych i konferencjach o tematyce hotelarskiej i gastronomicznej. Ekspert branżowy w Hotelach PLUS.