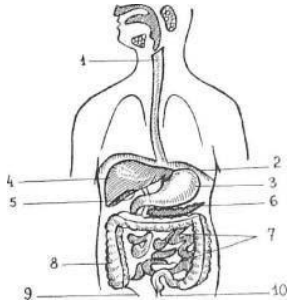
VISOKA TURISTIČKA ŠKOLA BEOGRAD

DR. OBREN DRLJEVIĆ

- faktori koji doprinose popularizaciji
- značaj restoraterstva za razvoj turizma



$ x 2

Efikasnost proizvodno-uslužnog odeljenja počiva na četiri osnovna načela:

1. **kvalitetu jela,**
2. **obučenosti i srdačnosti uslužnog osoblja,**
3. **visokim zdrastveno – bezbednim standardima i**
4. **dobrom odnosu cene i kvaliteta.**

- **psiholog,**
- **taktičar i**
- **diplomata.**

Specifični faktori koji **upravljanje u restoraterstvu čine kompleksnim** se dele na:

- **spoljašnje** (političke, ekonomske, društvene i tehničke)
- **unutrašnje** (problemi sa namirnicama, osobljem i kontrolom)

Politički

- **zakonski propisi** (propisi u vezi sa zdravljem i sigurnošću, pravila EU, zaštita od požara, pušenja i sl.),
- **promene u fiskalnoj politici države** (propisi koji povećavaju troškove) i
- **dodatni nameti** države, porezi, takse itd.

Ekonomski

- **rast troškova** (hrane i pića, goriva, osiguranja, radne snage, itd.),
- **nestabilnost prodaje** (pojava varijacija u obimu poslovanja na dnevnom, mesečnom ili sezonskom nivou),
- **promene u navikama gostiju** i promene u količini raspoloživih sredstava građana kojim zadovoljavaju sekundarne potrebe i
- **promena kamatne stope** na pozajmljeni kapital.

Društveni

- **promene u raspodeli populacije** (odlazak mladih sa sela, demografske promene u nerazvijenijim područjima ili područjima zahvaćenim nekom društvenom ili prirodnom nepogodom),
- **promene u navikama u ishrani** (uticaj medija, javnih ličnosti ili ličnih motiva pojedinaca) i
- **promene u trendovima u ishrani** (zdrava ishrana, integralni pekarski proizvodi, vezane salate, manje masna mesa, smanjen obim obeda itd.).

Tehnički

- **modernizacija opreme,**
- **primena informacionih tehnologija** (obrada podataka),
- **razvoj proizvoda** (produžena trajnost namirnica zračenjem, alternative mesu i mlečnim proizvodima, organska proizvodnja itd.).

Unutrašnji faktori

Namirnice

- kvarljivost sirovina i potreba za adekvatnom zalihom,
- nekontrolisani otpad i veličine porcija i
- sitna krađa iz kuhinja, restorana, bara koja se prijavljuje kao rastur.

Osoblje

- **manjak radne snage ili manjak znanja i veština** kojima raspolažu zaposleni,
- **usklađenost broja zaposlenih sa trenutnim potrebama** (varijacije u obimu prodaje),
- **izostanci sa posla,** bolesti i sl.,
- angažovanje **sezonskih i povremenih radnika**,
- **slabo nadgledanje i obuka novog osoblja i**
- **velika fluktuacija radne snage.**

Kontrola

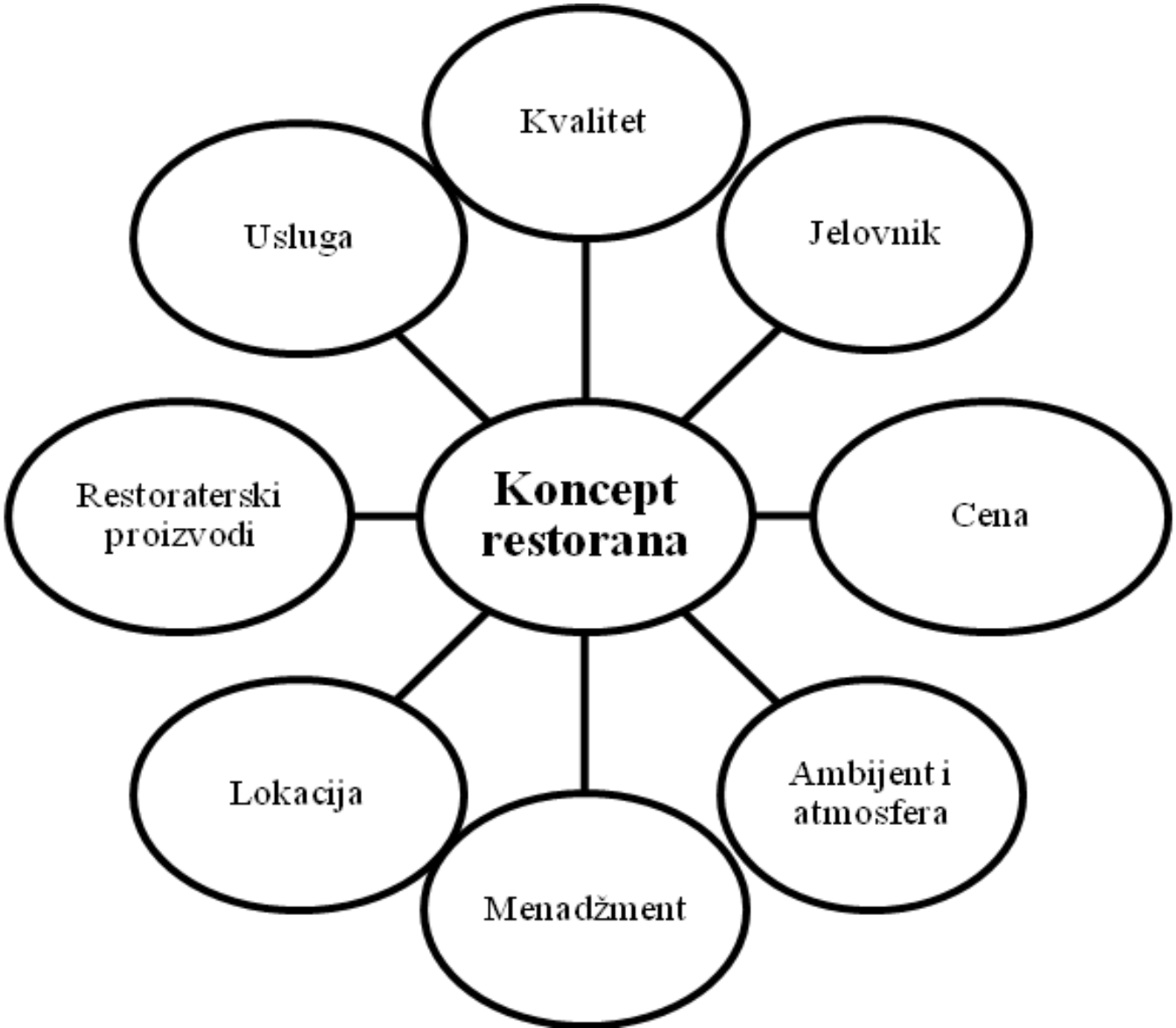
- održavanje svih **troškova u skladu sa planiranim budžetom** i trenutnim obimom poslovanja (namirnice, plate, tekući troškovi),
- **usklađenost cena sa jelovnika sa dnevnim troškovima,**
- održavanje efikasnog **sistema kontrole i**
- **kontrola u redovnom isplaćivanju kredita**.

Ugostiteljski objekti za ishranu i piće (restoraterski objekti) se razvrstavaju prema:

- **vrsti usluge** koju pružaju u objektu,
- **načinu** pružanja usluga,
- prema **opremi i organizaciono – tehničkim** karakteristikama.

- restoran, kafana, bife, bar, picerija, kafe – poslastičarnica, pečenjara, mlečni restoran, ekspres restoran, nacionalna kuća, objekat za brzu pripremu hrane, kiosk i sl, kafeterija, čajdžinica, gostionica, krčma i drugi objekti koji pružaju usluge ishrane i pića ili samo pića nezavisno od naziva pod kojim posluju.

- **Restoran** je ugostiteljski objekat u kome se **pripremaju i za stolom uslužuju** topla i hladna jela, pića i napici po pravilu **za vreme glavnog obroka** (ručak i večera).


Kvalitet
Usluga
Jelovnik
Restoraterski proizvodi
Koncept restorana
Cena
Lokacija
Ambijent i atmosfera
Menadžment

Restorane možemo podeliti na:

- **klasične,**
- **specijalizovane** (riblji, lovački, etno, dijetalni, vegetarijanski, makrobiotički i dr.)
- **ekspres** (sa samoposluživanjem) restorane.

Prostorno – funkcionalne karakteristike restorana

Poslovne prostorije:

- radne prostorije ili proizvodno odeljenje
- uslužne prostorije ili komercijalni deo restorana

* *toaleti za goste i osoblje, garderobe za zaposlene, kancelarije za rukovodstvo ugostiteljskog objekta i dr.*

Kuhinjski blok = kuhinja + prostorije

→ čist i prljav deo
→ radne površine-nerđajući čelik ili aluminijum
→ put do sale što kraći

VULCAN

Kuhinjski blok se sastoji iz sledećih odeljenja:

GLAVNA KUHINJA 55%
topla kuhinja 25%
hladna kuhinja 10%
topla poslastičarnica 12,5%
hladna poslastičarnica 7,5%

PRIPREMNICE 18%
pripremnica voća i povrća 10%
pripremnica za meso 8%

PERIONICE POSUĐA 7%
belo posuđe 3%
crno posuđe 4%

KUHINJSKI MAGACINI 8%
dnevni magacin 6%
priručni magacin 2%

KANCELARIJA ŠEFA KUHINJE 2%

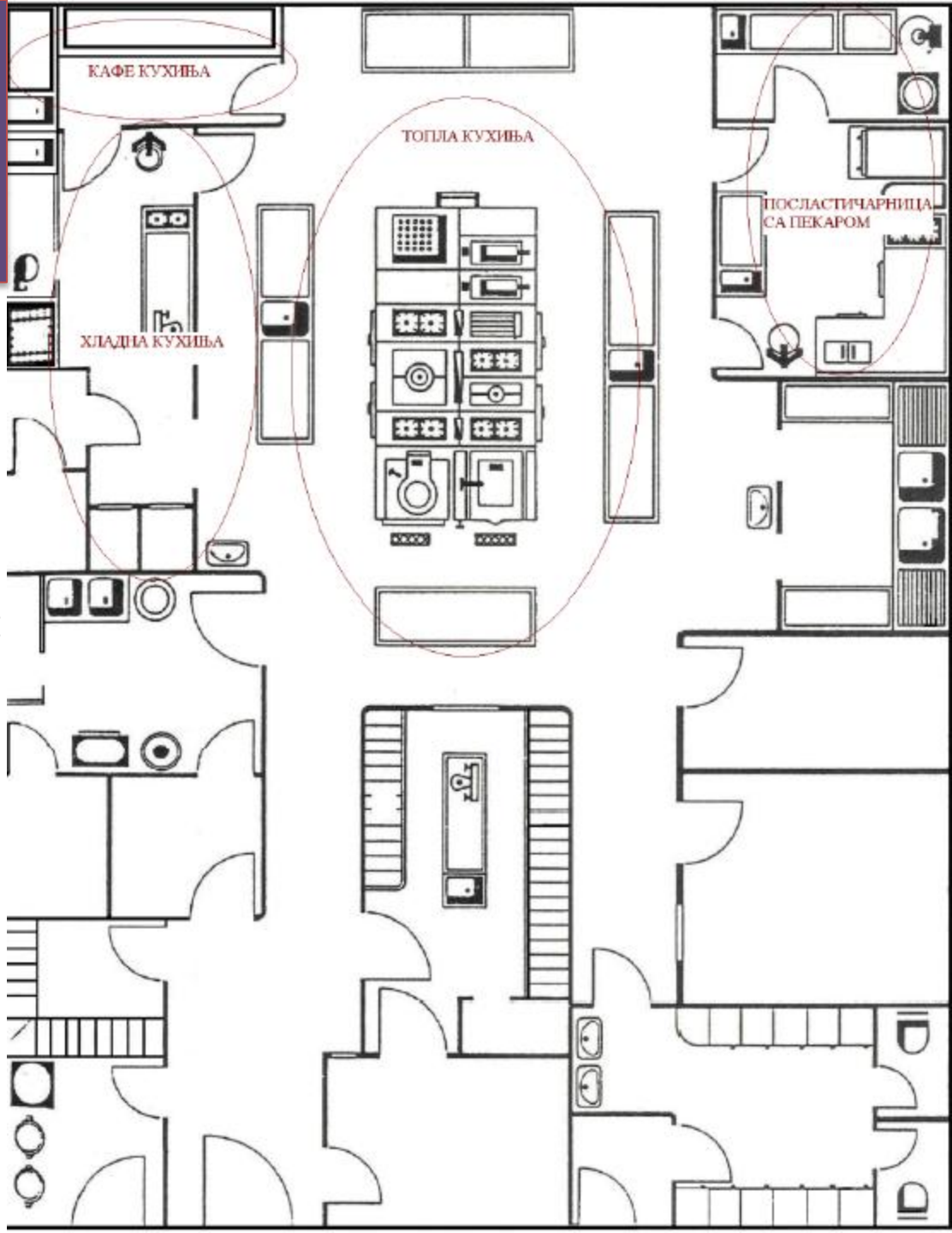
POMOĆNE PROSTORIJE 10%
garderoba za zaposlene 2%
toaleti, trpezarija za zaposlene
i prolazi 8%

Osnovna odeljenja velikih kuhinjskih blokova čine:

glavna kuhinja (topla, hladna kuhinja);

poslastičarnica sa pekarom;

kafe kuhinja.



Topla kuhinja

- šporeti na plin, struju, naftu, manji kotlovi, kiperi, konvektomati, friteze, etažne pećnice, tople kupke, roštilj, radni stolovi, topli stolovi za grejanje tanjira, ovala, priručni frižideri i dr.

- Dobra ventilacija

Hladna kuhinja

- radnih stolova, rashladnih uređaja, mašina za rezanje suhomesnatih proizvoda, posuda i drugog inventara koji je potreban za pripremu hladnih jela.

Poslas

- dve prostorije (hladna slatkih jela, pečenje slatkih jela)

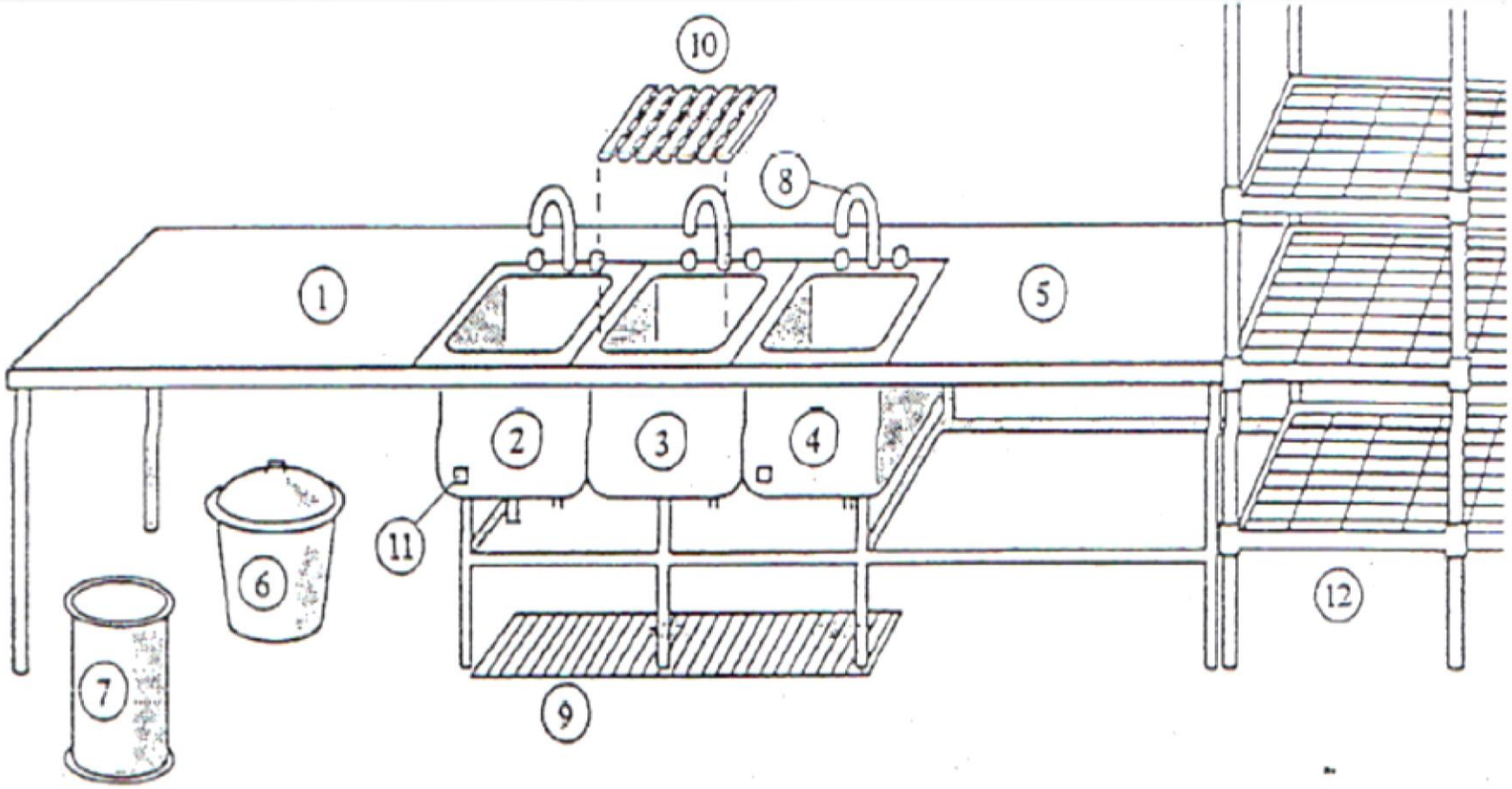
- Ako ugostiteljski objekat nema pekaru, onda se u poslastičarnici peče hleb, pecivo i ostali pekarski proizvodi.

Kafe kuhinja

- kuhinja za doručak
- topli napici (kafa, čaj, topla čokolada, kakao, mleko, bela kafa itd.)
- jela za doručak (jela od jaja, suhomesnatih proizvoda, raznih salama, iznutrica i mlečnih proizvoda)

Prostorije za skladištenje namirnica (magacini)

- **preuzima** roba,
- **kontroliše količina** dostavljenih namirnica i materijala
- brine o **dokumentaciji** primljene robe.
- 0,2 m2 po obroku



1. sto za odlagađe posuđa, 2. sudopera za potapanje, 3. sudopera za pranje, 4. sudopera za ispiranje, 5. sto za cеđenje sudova, 6. kanta za smeće sa poklopcom, 7. kanta za odlaganje korišćene masti, 8. slavine za snabdevanje hladnom i toplom vodom, 9. odvod za prostutu vodu sa rešetkom i sifonom, 10. rešetkasto postolje koje štiti dno sudopere, 11 sistem za zagrevanje vode, 12. police za odlaganje posuđa

- Kancelarija šefa kuhinje
- Trpezarija za zaposlene
- Garderoba toaleti (M, Ž)

Uslužne ili komercijalne prostorije

- Uslužne prostorije su delovi restorana u kojima se gostima **uslužuje hrana**, piće i napici bez obzira na to jesu li u odgovarajuće opremljenom **natrkrivenom ili otvorenom prostoru (bašte).**

Sala za ručavanje

- Kapacitet
- Pregrade
- Oblici, visina stolova
- 20 do 22 °C.
- Ventilacija
- Muzika
- Zidovi, tepih, zavese, biljke

Separe

Točionica pića

- toče alkoholna i bezalkoholna pića i pripremaju topli i hladni napitci.

Točionica pića mora da ima:

- **pult** za izdavanje pića i napitaka;
- **radnu površinu i dvodelnu sudoperu** sa tekućom toplom i hladnom vodom sa oceđivačem ili radnu površinu i mašinu za pranje čaša i jednodelnu sudoperu sa oceđivačem;
- **priručni prostor** za odlaganje ambalaže koji je fizički i vidno odvojen od prostora u kojem se uslužuju gosti;
- **rashladne uređaje;**
- **termički uređaj** ukoliko se uslužuju topli napitci;
- **dozatore pića** ili obezbeđeno merenje količine pića;
- **police** za čaše, šolje i pića i
- **higijensku posudu za otpatke.**

Pomoćne p

- konobarski ofis,
- garderoba za goste
- santitarno-higijenske prostorije.

Sistemi poslovanja restoraterskih objekata

- **pansionski** (franc. à prix-fixe system) – kod ovog sistema prodaje se **unapred određena vrsta i količina jela po dogovorenoj ceni**

- **sistem za prolazne goste** (franc. à la carte system) – kod ovog sistema jela se **nude u sredstvima ponude po tekućim cenama.**

Karakteristike pansionskog sistema poslovanja su sledeće:

- gostima za obrok stoji na raspolaganju relativno **mali izbor** jela,
- **vrste** jela i njihov način **pripreme** određuju **ugostitelji**,
- jela su uglavnom pripremljena **pre dolaska gosti**ju,
- svim gostima se nude **iste vrste jela**,
- usluživanje obroka je **vremenski ograničeno**,
- **svaki gost ima svoje mesto** i
- **zna se broj gostiju** koji će doći na pojedini obrok.

Kod pansionskog sistema poslovanja razlikujemo dve varijante:

- Prva varijanta (franc. table d'hôte) - svi gosti sedaju za **zajednički sto u isto vreme (**brodovi, u vozovi i u nekim pansionima).

- Druga varijanta (franc. table d'hôte a part) -**vremenski rasponu za svaki obrok** (npr. doručak od 7-11h)

- Način ponude i izbor jela u pansionskom sistemu poslovanja:

- Prvi način – 2+ menija sa tri ganga
- Drugi način - grupe jela, u svakoj bira 1.
- Treći način – ima dve varijante -toplo-hladan bife i bife integral

Sistem poslovanja za prolazne goste

– **klasični tip** – konobar uslužuje goste i
– **samouslužni tip** – gosti se uslužuju sami.

Karakteristike klasičnog tipa:

- gost **bira** što želi da obeduje,
- gost **nije ograničen u izboru**,
- sve što se nudi može se dobiti za vreme radnog vremena,
- **broj gostiju** se može samo **pretpostaviti,**
- hrana se počinje pripremati **tek po porudžbini** od strane gosta,
- gost može izvršiti **rezervaciju** za usluge,
- gost može sesti za svaki **slobodan sto** koji nije rezervisan,
- usluge se **plaćaju na kraju** konzumiranja.

Samouslužni tip - niži troškovi

Ovde razlikujemo nekoliko podtipova:

- samouslužni restorani sa **linijom,**
- samouslužni restorani sa **hladnim bifeom,**
- samouslužni restorani sa **integral bifeom,**
- **fast food** restorani
- samouslužni restorani **sa automat aparatima.**

DRUGI OBJEKTI ZA PRUŽANJE USLUGE HRANE I PIĆA

- **dostupnost,**
- **lokacija na mestima gde je veća koncentracija ljudi,**
- **niža cena,**
- **brža usluga.**

- Kafana -pripremaju i uslužuju pića, napici, pretežno jednostavna jela (sve vrste doručaka, suhomesnati proizvodi, kuvana jela, specijaliteti od mesa) i jednostavne poslastice.

- Kafe, kafić, čajdžinica i sl. - uslužuju različite **vrste pića i napitaka** i to pretežno topli napici (kafa, čaj, topla čokolada).

- Picerija, špagetara - pripremaju i uslužuju jela od testa i testenina, pića i napici.

- Objekat brze hrane (*fast food*) - pripremaju i uslužuju jednostavna topla i hladna jela, pića i napici u originalnoj ambalaži ili u ambalaži za jednokratnu upotrebu, a usluživanje se vrši preko natkrivenog šaltera ili pulta.

1899. godine **Andre Michelin** objavio je prvi broj Michelinovog vodiča (Le Guide Michelin) kako bi vlasnici automobila mogli da znaju gde da natoče gorivo, poprave automobil, ali i u kojim restoranima se dobro jede i pije.

u više od 20 zemalja u svetu

Michelin-ov inspektor ocenjuje:

- kvalitet sastojaka,
- veštinu pripreme hrane i kombinaciju začina,
- stepen kreativnosti,
- postojanost kvaliteta hrane i
- pristupačnost cene.

* 2247

**389

***85

2012
Recommended in the
MICHELIN
guide 米芝蓮指南推介
MICHELIN
2011
Recommended in the
MICHELIN
guide 米芝蓮指南推介
MICHELIN

Evropski gradovi obuhvaćeni MICHELIN vodičem su:

Nemačka (Berlin, Köln, Frankfurt, Hamburg, München, Stuttgart) - **Austrija** (Beč, Salzburg) - **Belgija** (Bruxelles, Antwerpen) - **Danska** (Kopenhagen) - **Španija** (Madrid , Barcelona, Valencia) - **Finska** (Helsinki) -**Francuska** (Pariz, Lyon, Strasbourg, Toulouse) - **Velika Britanija** (London, Birmingham, Edinburgh, Glasgow) - **Grčka** (Atena) - **Mađarska** (Budimpešta) - **Italija** (Rim, Milano, Torino, Firenca) - **Irska** (Dublin) - **Luksemburg** (Luksemburg) - **Norveška** (Oslo) - **Holandija**(Amsterdam, Rotterdam, Haag) - **Poljska** (Krakow, Varšava) - **Portugalija** (Lisabon) - **Češka** (Prag) - **Švedska** (Stockholm, Göteborg) - **Švajcarska** (Bern, Ženeva, Zürich).

Obrok u *Michelin three-star restoranu* u Parizu može koštati od 300 do 400 $, bez vina.

JAPAN -Kayabukiya Tavern (Kadžabuki) - kao konobari rade i dva majmuna Džatčan i Fukučan.

Japanac je dobio posebnu dozvolu da ih zaposli, a prema zakonu o zaštiti životinja majmuni-konobari **mogu da rade samo dva sata dnevno.** Turisti iz celog sveta hrle da vide kako majmuni odeveni u uniforme vešto poslužuju hranu, donose račune, a osmeh im ne silazi sa lica.

Jeftina su radna snaga jer im se **nadnica isplaćuje u vidu kikirikija i soje.** Gazda planira da personal pojača sa još tri majmuna.

- Konobarice su odevene kao **medicinske sestre** u besprekornim uniformama, a kada gosti ožedne, one im istog časa pružaju pomoć i spasonosnu tečnost daju iz kese za infuziju.
- Na zidovima ovog lokala sa 130 mesta nalaze se štake, zavoji, okolo su invalidska kolica... Gosti u svakom momentu mogu da pritisnu taster na kojem piše "hitna pomoć".

CABBAGE & CONDOM (TAJLAND)

Uz hranu i piće svaki gost dobija prezervativ.

Na zidovima restorana nalaze se najrazličitiji prezervativi, a njihove slike su istkane i na tepisima.

Plakati o kontracepciji nalaze se na svakom koraku.

THE REDNjOODS TREEHOUSE (NOVI ZELAND)

U blizini Oklanda na Novom Zelandu nalazi se restoran na drvetu u kom se 40 metara iznad zemlje proslavljaju rođendani, venčanja, godišnjice...

Ideja vlasnika restorana bila je da napravi spoj između prirode i profita, u čemu je uspeo.

- **THE CLINK (VELIKA BRITANIJA)**

Prvi zatvorski komercijalni restoran u Velikoj Britaniji smešten je iza zidina tamnice u pokrajini Sari. Goste do stolova dovode zatvorski čuvari.

I kuvari i konobari među kojima ima ubica i dilera droge su osuđenici koji besprekorno obavljaju ovaj posao. Restoran je osmislio Alberto Kriski kao **vid rehabilitacije zatvorenika.** Dnevno se u restoranu od povrća iz zatvorske bašte pripremi hiljadu obroka na kojima mogu da pozavide ekskluzivni restorani.

- Prvi **restoran akvarijum** na svetu **Ithaa (Ita),** što na maldivijskom znači biser, otvoren je na Maldivima.
- **U izgradnju i opremanje ovog čudesnog zdanja uloženo je oko 5.000.000 američkih dolara.**
- Restoran se nalazi **u sklopu hotela Hilton koji na Maldivima poseduje više od 80 najluksuznijih vila na samoj obali mora**.

- **Za večeru treba izdvojiti 120, a za ručak i večeru 250 dolara**. Restoran može da primi **14 gostiju.** Na jelovniku su uglavnom maldivske đakonije.

- Amsterdamski restoran Kinderkookkaf Vondelpark čuven je širom planete **po maloletnim kuvarima i konobarima.**
- Kažu da je sve počelo kao igra u vrtiću, pa je preraslo u pravi posao.

Japanski restoran Nindža u Njujorku - **goste poslužuju nindža ratnici.**

Restoran je napravljen po uzoru **na srednjovekovni zamak nindži,** a mnogi ovde dolaze i zbog specifičnog umetničkog doživljaja.
Svaki konobar, odnosno nindža ratnik izvešće specijalni performans. Maskirani ratnici su skoro nečujni, vešti, mistični, tako da je čarolija zagarantovana.

SOLO PER DUE (ITALIJA)

Na ovom mestu bila je kuća čuvenog latinskog pesnika Horacija, a u blizini je i fontana koju je pominjao u svojim poemama. Na meniju su italijanski specijaliteti.