

**VISOKA TURISTIČKA ŠKOLA
BEOGRAD**

DR. OBREN DRLJEVIĆ

UGOSTITELJSKE USLUGE

Ugostiteljska usluga je **ono što čini ljude da se osećaju dobro** prilikom trošenja sopstvenih sredstava u ugostiteljskom objektu.

OSNOVNE

DOPUNSKE

Profesionalni ugostitelji su cenjeni i dobro plaćeni radnici u svakoj zemlji, naročito onima sa razvijenim turizmom.

U mnogim uslužnim delatnostima zaposleni su na usluzi drugima

USLUŽIVANJE ~~≠~~ SLUŽENJE



Usluživanje na ugostiteljski način je **usluživanje koje se vrši u posuđu, sa priborom za jelo, a hrana i piće se najčešće konzumiraju za stolom** (Pravilnik, 2012)

ULOGA UGOSTITELJSKOG USLUŽIVANJA

Usluživanjem se gostima **prodaju gastronomski proizvodi**, piće i napici po **ceni** određenoj od strane ugostitelja.

Ono zavisi on niza faktora:

- ✚ vrste usluge,
- ✚ načina pružanja usluge,
- ✚ kategorije i
- ✚ lokacije ugostiteljskog objekta i dr.



Usluživanje je radni proces koji sadrži sledeće faze:

rezervaciju usluga;
pripremne radove;
doček, prihvatanje i smeštaj gostiju;
prijem porudžbine;
boniranje;
dostavljanje hrane i pića do gosta;
tehnike usluživanja;
razgovor sa gostom o pruženoj usluzi;
apserviranje,
ustavljanje računa,
naplaćivanje,
ispraćaj gosta
i završne radove.



Pripremanje i usluživanje treba biti obavljeno po pravilima ugostiteljskog usluživanja i to:

- ✓ stručno,
- ✓ kulturno,
- ✓ ekonomično.

Stručno



Kulturno



Kulturno usluživanje podrazumeva demonstraciju pravila lepog ponašanja - domaćinskog dočeka, prijema i ispraćaja gosta.

Ekonomično



Ekonomično usluživanje podrazumeva minimalan utrošak vremena, radne snage, sredstava za rad, energije i drugih elemenata bez narušavanja kvaliteta pružene usluge.

UGOSTITELJSKO OSOBLJE



PONAŠANJE I STAV USPEŠNIH UGOSTITELJSKIH RADNIKA

Ljubaznost

Poštovanje prema drugima

Volja da se i izađe u susret gostima

DOBRA FIZIČKA KONDICIJA

Taktičnost

Pozitivan stav prema poslu

Iskrenost i poštenje

Kontinuirani rad na unapređenju znanja i veština

Organizovanost

DOBRO PAMĆENJE FIZIONOMIJE LJUDI, NJIHOVIH IMENA , ŽELJA I NAVIKA

Istraživanja su pokazala da je **90%** ugostiteljskih radnika otpušteno zbog **neodgovarajućeg vladanja** u odnosu na onih **10%** koji nisu dobro obavljali radne zadatke

KVALITETNA USLUGA

Posvećenost gostima

Ljubaznost i volja da se izade u susret gostima

Stručnost i dobro poznavanje ponude

Brzina i spretnost

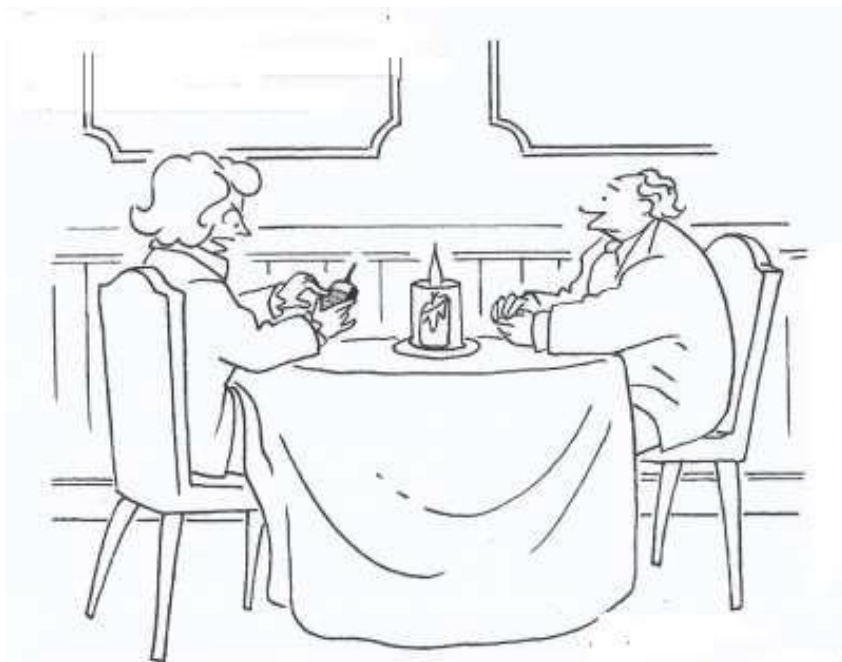
Ustaljeni kvalitet

Nema grešaka pri isporuci porudžbine

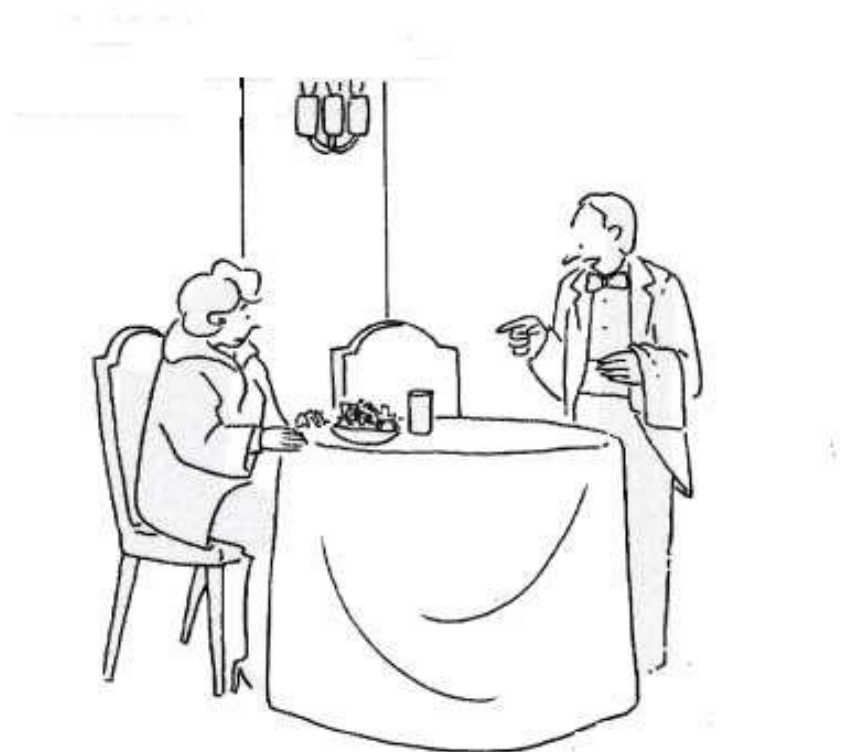
Tačno ispostavljanje računa

Ulaganje dodatnih napora u cilju udovoljavanja gostima

Pouzdanost i doslednost uslužnog osoblja



Заборава конобара... наручићу да нам доставе пицу



Госпођо, уверавам вас да је та шаргарепа свежа, видите да још има земље на њој



Господине, ја то лично не бих јео, али
немојте да вас то обесхрабри

Kvalitet uslužnog osoblja

kvalitet uslužne organizacije

Efikasan prodavac hrane

Zanimanje je zahtevno (produženo i neujednačeno trajanje radnog vremena, dugo stajanje na nogama, rad noću, praznicima, vikendom...)

Konobari su izloženi raznim **profesionalnim bolestima** kao što su proširene vene, napetost, moguće infekcije i dr.

Telesno zdrave i psihički stabilne osobe

KONOBAR I GOST

- svakog gosta **pozdraviti uljudno**
- nastojati zapamtiti **titulu, ime i prezime** gosta i tako komunicirati sa njim
- nastojati zapamtiti **posebne želje gosta** koji vam često dolazi
- budite **uljudni sa** gostom koji je **neuljudan** i nekulturan
- razgovarajte sa gostom na **udaljenosti od min. 0,5 m**
- nemojte se sramiti ili plašiti gosta, **gledajte ga u oči**
- kada poslužujete gosta **radite to sa zadovoljstvom**

- u razgovoru sa gostom **držite se uspravno, ne gestikulirajte rukama i ne naslanjajte se** na zid ili neki drugi predmet
- izbegavajte sa gostom **bilo koji razgovor osim poslovnog**
- ako niste razumeli šta je gost rekao, **zamolite ga da ponovi**
- svakog gosta poslužujte **najbrže i najbolje što možete**
- onda kada vam se najviše žuri na pitanje gosta **odgovorite uljudno**
- kada vas gost zove iz susednog reona, priđite mu i **saslušajte ga**, i onda njegove želje prenesite kolegi
- budite stalno **u vizualnom kontaktu** sa svojim gostima,

- nemojte dopustiti **da vas gosti zovu ili čekaju**
- ne **napuštajte svoj reon dok to ne učini i zadnji gost**
- gost koji je **platio račun, a zadržao se** u sali ili baru, zaslužuje pažnju kao da je upravo došao
- gost je uvek u pravu, a ako znamo da i nije, to mu može reći samo neko od naših pretpostavljenih, ali nikada konobar
- **sedite, a gost ulazi** - ustanite i pozdravite ga
- nikada ne držite **ruke u džepovima** dok razgovarate s gostom

KONOBAR I STRUKA

- na posao dođite min. **5 min pre početka**
- pre početka posla **upoznajte se sa dnevnom ponudom**
jela i pića
- nikada **ne trčite** pred gostima
- dok poslužujete goste i postavljate kuvere **ne zveckati**
čašama i priborom za jelo
- pepeljare se pred gostima ne prazne nego se zamenjuju
čistima, 1 pikavac je razlog za zamenu

- svaki put kada idete u točionicu ili kuhinju, **ne idite praznih ruku**, ponesite nešto od inventara
- prilikom stavljanja ili uzimanja nekog predmeta sa stola činite to blagim pokretima i najavite rečima
- u konobarskoj pripremnici i točionici **razgovarajte tiho** ne dovikujte se, to narušava ugled kuće
- sa svim **inventarom postupajte kao da je vaš lični**
- kada ste poslužili obrok, a pre nego što se udaljite od stola pitajte goste imaju li još neku želju

- **ne pozivajte svoje prijatelje** da vas posećuju **na radnom mestu**
- posle radnog vremena **ne vraćajte se u objekat** u kom radite
- dok su gosti u sali **ne skidajte stolnjake i ne prigušujte svetlo**
- ako nešto ne znaš pitaj starijeg kolegu