

**VISOKA TURISTIČKA ŠKOLA
BEOGRAD**

DR. OBREN DRLJEVIĆ

- **Delokrug rada uslužnog osoblja** podrazumeva niz procesa i aktivnosti kroz koje oni prolaze od **prijema do ispraćaja gostiju**.
- Uslužno osoblje **mora da zna koji su to uslužni procesi** kroz koje on prolazi zajedno sa gostom kao i koja su njegove **obaveze i odgovornosti** koje treba da preuzme kako bi gost otišao zadovoljan iz ugostiteljskog objekta.
- **Propust** koji se napravi u svakoj od ovih faza **negativno ce se odraziti** na kvalitet usluge i na zadovoljstvo gosta.

REZERVACIJA USLUGA

- neophodna je za većinu objekata koji posluju noću, razne vrste barova koji **imaju veoma atraktivne programe, nastupe poznatih ličnosti, prijatnu atmosferu ili/i dobar imidž**
- **putem telefona, lično, internetom, faksom ili pismeno.**
- veština telefoniranja

- Velike ugostiteljske kuće imaju jasno definisana **pravila telefoniranja** koje se nalaze na vidljivom mestu pored telefona, kao i **posebne treninge** za zaposlene vezane za telefoniranje.

- telefonska slušalica **mora podići** posle **trećeg** oglašavanja zvučne melodije, čak i onda kada se ne može obaviti razgovor jer imate drugu liniju.
- Predstavljanje ugostiteljskog objekta i lično predstavljanje je deo procesa u telefoniranju, pa se odazivanje na telefon u stilu „ **Dobar dan, restoran „Zlatnik“, Marko Petrović pored telefona, šta mogu učiniti za Vas?**“ smatra profesionalnim.

Rezervacije se vrše u posebnoj **knjizi rezervacija**. U razgovoru sa gostom lice zaduženo za rezervacije će pitati za njegovo ime i prezime, dan i sat kada želi usluge, broj gostiju, koje usluge, koji oblik stola, ima li neke posebne želje itd.



Ako se gosti ne pojave u dogovoreno vreme po pravilu se čekaju 15 minuta.

- **Informacije o rezervacijama** se prosleđuju dalje do uslužnog osoblja koje stavlja na stolove pločice sa natpisom „**Rezervisano**“ kako ne bi došli u situaciju da pomeraju goste koji su seli na rezervisano mesto ili da nemaju mesto za one koji su izvršili rezervaciju.

- Ako se pojave nakon toga... ljubazno **zamoliti da pričekaju**, da popiju aperitiv i da ćemo prvi slobodan sto pripremiti za njih.
- Duže od 15 minuta se čekaju samo oni gosti koji su **unapred platili usluge.**

PRIPREMNI RADOVI

- svi **poslovi koje konobari obavljaju pre posluživanja određenog obroka** kako bi mogli brže i stručnije izvršiti proces služenja, ako da bi se mogli posvetiti gostima u svakoj fazi pružanja usluge.
- Pripremni radovi - internacionalni naziv **mizanplas (mise en place)** što znači u prevodu **svaka stvar na svoje mesto**.

**PRIPREMNI
RADOVI U
OFISU**

priprema stonog rublja, priprema porcelanskog posuđa, priprema metalnog inventara i pribora za jelo, priprema platoa za služenje doručka, priprema kolica i priprema malog stonog inventara.

**PRIPREMNI
RADOVI U
TOČIONICI
PIĆA**


naručivanja pića, sokova, namirnica i potrošnog materijala, primanje i skladištenje potrebne robe, stavljanje pića u frižidere i na druga lako dostupna mesta iz kojih će se vršiti dopuna i priprema se oprema i inventar (aparati za kafu, ledomat, čaše itd.)

**PRIPREMNI
RADOVI U
SALI**

poravnanja, podmetanja i prekrivanja stolova, postavljanje kuvera, priprema servisnog (radnog) stola, postavljanje cveca i svećnjaka.

- **Upotrebljeno rublje konobari broje, klasiraju po boji i vrsti, pakuju pa se iz ofisa nosi u vešeraj na pranje.**
- **Vlažno rublje se ne sme pakovati**

- Zamenu rublja evidentira zaduženo lice u knjigu rublja u kojoj se prati koja količina se izdaje, a koja se vraća u vešeraj na pranje.

 DOKUMENT O KRETANJU RUBLJA					Datum: _____	
Naziv rublja	Dimenzija	Boja	Predato (kom)	Izdato (kom)	Dug vešeraja	
Stolnjak	240x160	Bela	10	10	-	
Stolnjak	160x160	Bela	25	25	-	
Stolnjak	140x140	Bela	13	10	3	
Nadstolnjak	80x80	Bela	35	35	-	
Ubrus	40x40	Bela	40	30	10	
Ubrus	40x40	Kajsija	23	23	-	
Krpe za poliranje	-	Bela	12	12	-	
Ostalo	-	-	-	-	-	

- Porcelanski inventar se se **polira i odvaja po vrstama**
- Deo tanjira se **stavlja na grejanje u tople stolove** (tablechaude), a deo postavlja na stolove.
- nikada se ne uzima više od **sedam čistih tanjira** i nikada se ne naslanjaju na radno odelo.
- U ofisu se vrši i **priprema pribora za jelo** -sirće (zboj sjaja), a potom vadi po vrstama, polira i slaže u odgovarajuće fioke ili drugi prostor za to namenjen.



Pripremni radovi u točionici pića

- stanje zaliha
- porudžbina robe - **dva primerka (točionica nabavljač)**
- vrsta robe, količina, proizvođač i cena
- **dopremnica** - stiglo u točionicu
- priručno skladište - sveža roba dolazi na korišćenje nakon one koja već postoji na zalihama
- Temperatura u frižideru nikada ne sme da bude manja **od 4 °C.**

- Prebrisati piće-pre frizidera, pre usluživanja
- Upaliti aparate-kafa (1h), ledomat (2h)
- Držati točionicu urednom
- Neobavljeni, nepotpuno ili loše obavljene pripremni radovi u točionici pića mogu znatno otežati i usporiti process usluživanja.

Pripremni radovi u sali

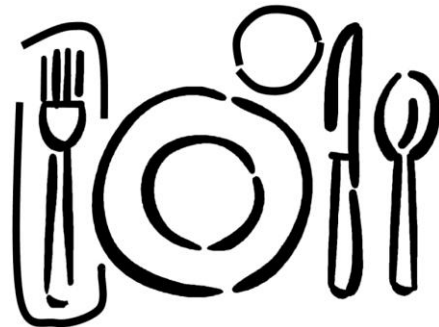
- Stolovi se često razmeštaju simetrično, sa prolazom za goste od najmanje 120cm.
- Svaki gost ima svoje mesto za stolom (od 60-80 cm širine stola i 40 cm dubine stola).
- Podstolnjak (ako ploče stolova nisu obložene filcom)
- stolnjaci - rub od peglanja je spolja-krajevi padaju oko 30cm-jednaki.

- Nadstolnjak - preko stolnjaka (zaštita, higijena)
- **Francuski** način postavljanja nadstolnjaka podrazumeva pokrivanje **cele ploče stola**.
- Kod **nemačkog** načina uglovi stola ostaju nepokriveni, nadstolnjak se postavlja **dijagonalno**.
- Kod svakog ugostiteljskog objekta koji drži do svog ugleda nadstoljnaci se menjaju **posle svakog gosta**, bez obzira u kakvom su stanju.

Postavljanje stola



- Uz ivicu stola se postavi plitki tanjir ili ubrus, a oko njega odgovarajući pribor – **simetrično**.
- Inventar - **jednoobrazan, istog dizajna, veličine i oblika, besprekorno čist**.
- Ni jedna stvar koja se postavlja na stolu **ne sme preći ivicu stola** - uz ivicu ili eventualno 1 do 2cm unutar stola.
- Pribor za jelo se **uzima se za drške**
- Razmak između pribora je 23 cm kako bi se nesmetano stavio tanjir.



- **Levo** od tanjira se postavljaju **viljuške**, a **desno noževi i kašike** (retko viljuške i specijalni pribor). Postavljaju se **prema redosledu korišćenja**, počevši od onih sa spoljne strane.
- **Oštrice noževa su uvek okrenute prema tanjiru**. Pribor se postavlja tako što se **uvuče 2cm** od ivice stola.
- Desertni pribor se postavlja **iznad tanjira**.
- **Čaše** se postavljaju sa desne strane tanjira u blizini vrha oštrice noža.
- Ubrusi se postavljaju **na tanjir, na mesto predviđeno za tanjir i levo od viljuške**, adekvatno složeni.



- **Vazu sa svežim cvećem** uvek je lepo imati bez obzira o kom se obroku radi.
- **Pepeljara** se stavlja na sto samo **ako je dozvoljeno pušenje** u ugostiteljskom objektu.
- **Oštećeni inventar nikada se ne postavlja.**
- Kada se nešto od **inventara prinosi gostu** treba da se stavi na poslužavnik, tanjir, ili **čist ubrus** i nikada se ne nosi u goloj ruci.
- **Tanjiri se nikada ne naslanjaju na radnu odeću.**
- Kada se nosi posuda u kojoj se nalazi **vruće jelo**, napitak ili supa **stavlja se na tanjir** na kom se nalazi platneni ili papirni ubrus.
- Nakon izvršene postavke poravnavaju se stolice.

- Nije primereno da se gostu **ukloni čaša** iako je prazna **pre nego što napusti objekat.**
- **Servisni stolovi** su locirani u sali za usluživanje i postavljaju se za podmirivanje potreba **jednog ili više konobarskih reona.**
- Na konobarski radni ili servisni sto se postavljaja **inventar koji će biti potreban tokom usluživanja sledećeg obroka.**
- 5-10% inventara zbog mogućnosti dolaska neplaniranih gostiju.
- **OGLEDALO KONOBARA**

- Pre početka rada, šef sale ili restorana izvršava pregled obavljenih pripremnih radova i, ako je sve na svom mestu, usluživanje može da počne.



DEKORACIJA

- **Cveće** je uvek neizostavan element. Ono daje prostoru boju, živost i miris.
- Kod **formalnih događaja**, poslovnih ručkova prikladno je dekorisati prostor ljiljanima, ružama i velikim dalijama.
- Kod neformalnih događaja mogu se upotrebiti božuri, svetli gerberi i krasuljice.



- Na **duže stolove** se postavljaju **izduženi cvetni aranžmani** usmereni na dužinu stola.
- Na **okrugle stolove** se stavlja cvetni aranžman prikladne veličine na **sredinu stola**.
- **Visina cvetnih aranžmana** ne bi trebala prelaziti **25 cm**. Izuzetak – dugačka drška cveća, a buket visok i raskošan.



- Kod dekoracije bife stolova -visina može da **pređe i pola metra**.
- Sto gde sede gosti u čiju se čast svečanost održava posebno se dekoriše.



- Suvo ili veštačko cveće nije prikladno
- Sveće - daju eleganciju prostoru, stvaraju intimniju atmosferu
- Opreznost pri postavljanju



- Novi trend u svetu - dekoracija perjem.
- atraktivan, isplativ



- Svi predmeti koji se postavljaju na sto treba da budu izrađeni **od istog materijala**.
- **Boje i materijal** izrade stolnjaka i salveta treba da budu **međusobno usklađene**, ali i u skladu sa drugim elementima u sali.
- Najpogodnije su **pastelne, neupadljive boje**. One su najlakše i za održavanje.



- U poslednje vreme kod svečanih prijema se koristi prsten za ubruse koji ima dekorativnu funkciju, ali i praktičnu- ubrus se ne provlači puno kroz ruke.



DOČEK, PRIHVAT I SMEŠTAJ GOSTIJU

- svo ugostiteljsko osoblje treba da bude dobro obučeno u pružanju dobrodošlice gostima.
- doček vrši šef, menadžer, vlasnik restorana ili jedan od konobara.
- hostese.



Stalni gosti imaju svoje mesto, pa je dobro da konobar to i upamti i smesti ih tu ukoliko je slobodno.

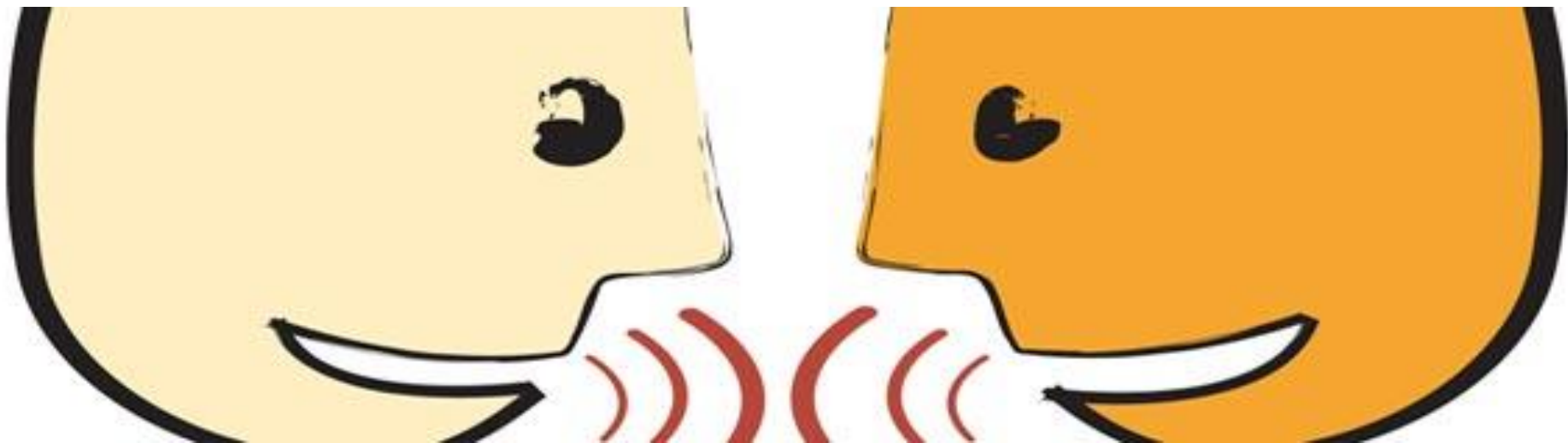
Aktivnosti koje konobar mora sprovesti u toku smeštaja gostiju su:

1. pitati goste **da li imaju rezevaciju**
2. goste sa **prioritetom** odmah smestiti
3. pitati **za broj gostiju** i organizovati smeštaj u skladu sa brojem
4. pomoći gostu da se **raskomodi**
5. **povući stolicu** da gost sedne
6. **prvo se damama** pomaže oko smeštaja, potom muškarcima
7. neki restorani imaju odvojene prostore za **pušače i nepušače**, pa je potrebno
8. smestiti goste u odgovarajući deo
9. posebnu pažnju pri smeštaju treba posvetiti **starima i gostima sa invaliditetom**

Gostima se treba obraćati sa **gospodine, gospođo, gospođice**

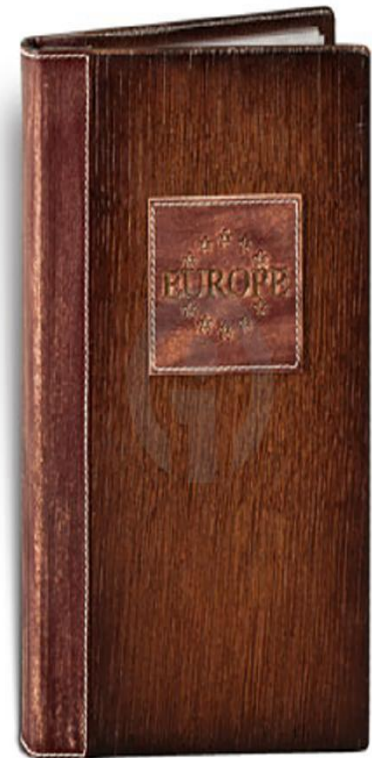
Kada nam je poznato **prezime gosta** onda se i ono pomene u obraćanju u stili „Dobrodošli gospodine Marić“.

Ukoliko je poznata i **akademska titula** gosta može se i njome osloviti u stilu „Izvolite doktore Marić“ ili „Dozvolite profesore Marić“.



PRIMANJE PORUDŽBINE

- jelovnik sa **otvorenom prvom stranicom**
- primi porudžbina za piće ukoliko su gosti spremni
- porudžbina se prima oprezno i pišu se svi detalji koje gost diktira.
- konobar uvek sa sobom nosi **olovku i blokčić.**



Ponekad se desi da se gosti ne mogu odlučiti, da su gosti zbunjeni i da im treba pomoć konobara pri izboru jela. U tom slučaju konobar će se gostu obratiti rečima

„Smem li Vam preporučiti naš današnji specijalitet?“,

„Mogu li Vam pomoći pri izboru“ i sl.

Konobar treba preporukama i sugestijama nastojati da **proda što više.**

Konobar se može poslužiti **parafraziranjem** da ne dođe do greske pri poručivanju.

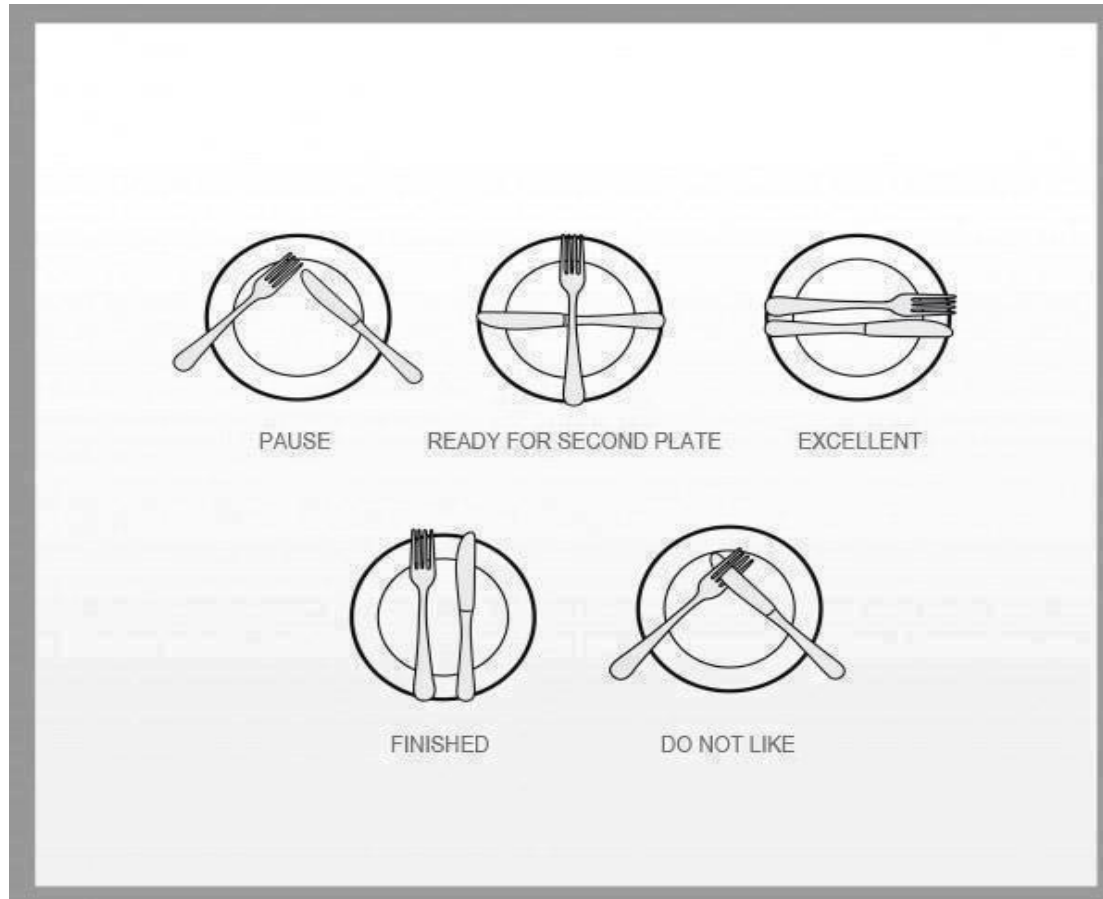


- Konobar uvek stoji **sa leve strane gosta**, poštuje prostor gosta i stoji **na adekvatnoj udaljenosti** (oko pola metra).
- Konobar kreće prvo od **dama/domaćica prvo**, ako sede dve dame ili dva muškarca, uvek po proceni starija dama ili stariji muškarac ima prednost.
- Konobar **pomaže** gostima pri izboru **nenametljivo**.
- Konobar **uvek gostu ponovi porudžbinu da bi je potvrdio**, jer se često dešava da dođe i do zabune gosta i do zabune konobara.
- Konobar prvo uzima **porudžbinu za piće, onda porudžbinu za predjelo pa za glavno jelo**.
- Konobar obavezno obaveštava gosta koliko je **vremena** potrebno da se pripremi hrana



- Konobar kada ponovi porudžbinu, da bi je potvrdio, **obavezno pita da li gost još nešto želi.**
- Konobar **perfektno poznaje jelovnik** - zna kolika je porcija, način pripreme (pečenje, prženje, roštilj), sastojke, vreme pripreme, sos i dodatke koji dobro idu uz jelo, koji pribor ide uz koje jelo, koje piće se najbolje slaže uz odabrano jelo i cenu.
- Konobar predlaže gostima jela i pića **u skladu sa procenom njihovih platežnih sposobnosti.**
- Konobar nudi gosta sa **desertom i dižestivom** (piće posle jela) kada gost završi sa glavnim jelom.
- Konobar je **ZABELEŽIO SVE SPECIJALNE ZAHTEVE GOSTIJU.**

SPREMANJE (APSERVIRANJE) STOLOVA



Dozvola od gosta!

Apserviranje- kada svi zavrse

Ovale u kojima ima još hrane **nikada ne podizati** sa stola **sve dok gosti jedu.**

Čaše se apserviraju tako da se uzmu **za dno ili za stopicu.** **Nikada se prsti ne stavljaju u čaše pred gostima. Čak i kada su prljave!**

Hleb se **podizē** posle poslednjeg slanog jela, a pre služenja deserta.

NAPLAĆIVANJE UGOSTITELJSKIH USLUGA

- naplata pruženih usluga se može izvršiti na više načina, obično se radi: direktno (u kešu) ili kreditnom karticom.
- račun treba da se stavi u ubrus koji se nalazi na tanjiru ili malom poslužavniku ili u kožnu fasciklu specijalno napravljenu za tu namenu.
- kod direktne naplate ili naplate u kešu ukoliko gost plaća većom novčanicom od iznosa računa prvo mu **se vraćaju sitnije novčanice** pa zatim krupnije.



ISPRAĆAJ GOSTIJU

Pri ustajanju gosta od stola potrebno je **pridržati stolicu**.

Iz reona goste ispraća konobar koji ih je služio, a iz sale šef sale.

Nikad se ne sme desiti da gost nezapaženo napusti ugostiteljski objekat da mu se ne zahvali na poseti i pozdravi se.



ZAVRŠNI RADOVI

Završni radove se kao i pripremni obavljaju u ofisu, sali za obedovanje i u točionici pića.

NAKON DORUČKA

NAKON RUČKA

NAKON VEČERE

Nakon večere sve se skida sa stolova i odnosi na za to odgovarajuća mesta.

- stolnjaci (slaganje)
- podignu se stolice
- isključe se svi aparati koji ne treba da rade noću
- zatvori se plin
- složi se povratna ambalaža
- iznese se smeće
- zaključa priručno skladište.



PRAVILA PRI USLUŽIVANJU

Za konobara je važno da bude upoznat sa sledećim pravilima vezanim za redosled usluživanja:

- ▶ prednost pri usluživanju davati **ženama, maloj deci i starima**
- ▶ uvek imaju prednost **dame** nad muškarcima, **stariji** naspram mlađih
- ▶ **gost** uvek ima prednost pred **domaćinom**, a poslovni partner pred svojim domaćinom
- ▶ **gost slavljenik** ima uvek prednost pred ostalim gostima
- ▶ kod **diplomatskih prijema** važe drugačija pravila u zavisnosti od **funkcije zvanica**
- ▶ muškarac ima prednost **kada probava vino** koje je naručio. ukoliko je zadovoljan i odobri posluženje tog vina onda se sipa dami





Sa leve strane gosta konobar:

- **pokazuje oval sa jelom**
- **stavlja iz ovala jelo** na tanjir gosta
- **drži oval** dok se gost sam služi
- stavlja na sto **tanjir za hleb, salatu, fingerbolu i drugi inventar koji se postavlja na levu stranu**
- **čisti mrvice** sa stola

Sa desne strane gosta konobar:

- **stavlja čisti pribor** na sto
- **stavlja tanjir** na sto
- **podize tanjir** sa stola
- **prezentuje** gostu **vino**
- **toči vino** u čašu
- **toči ostala pića** gostu

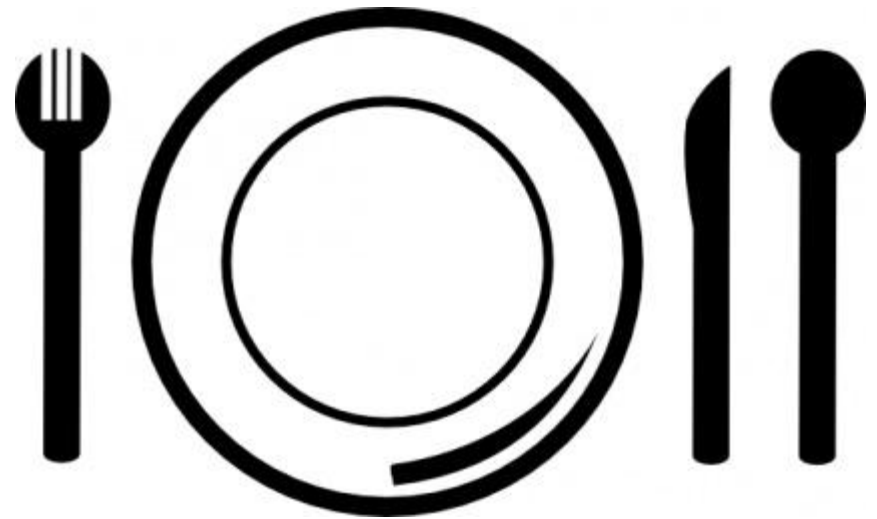


POSTAVLJANJE KUVERA ZA POJEDINE OBROKE

Kuver (franc. couvert) - **ukupan pribor (inventar) koji se stavlja na sto**

Razlikujemo sledeće vrste kuvera:

kuver za doručak,
osnovni kuver za ručak,
osnovni kuver za večeru,
prošireni kuver i
svečani kuver.





Jednostavni doručak



Kontinentalni i bečki doručak



Švajcarski doručak



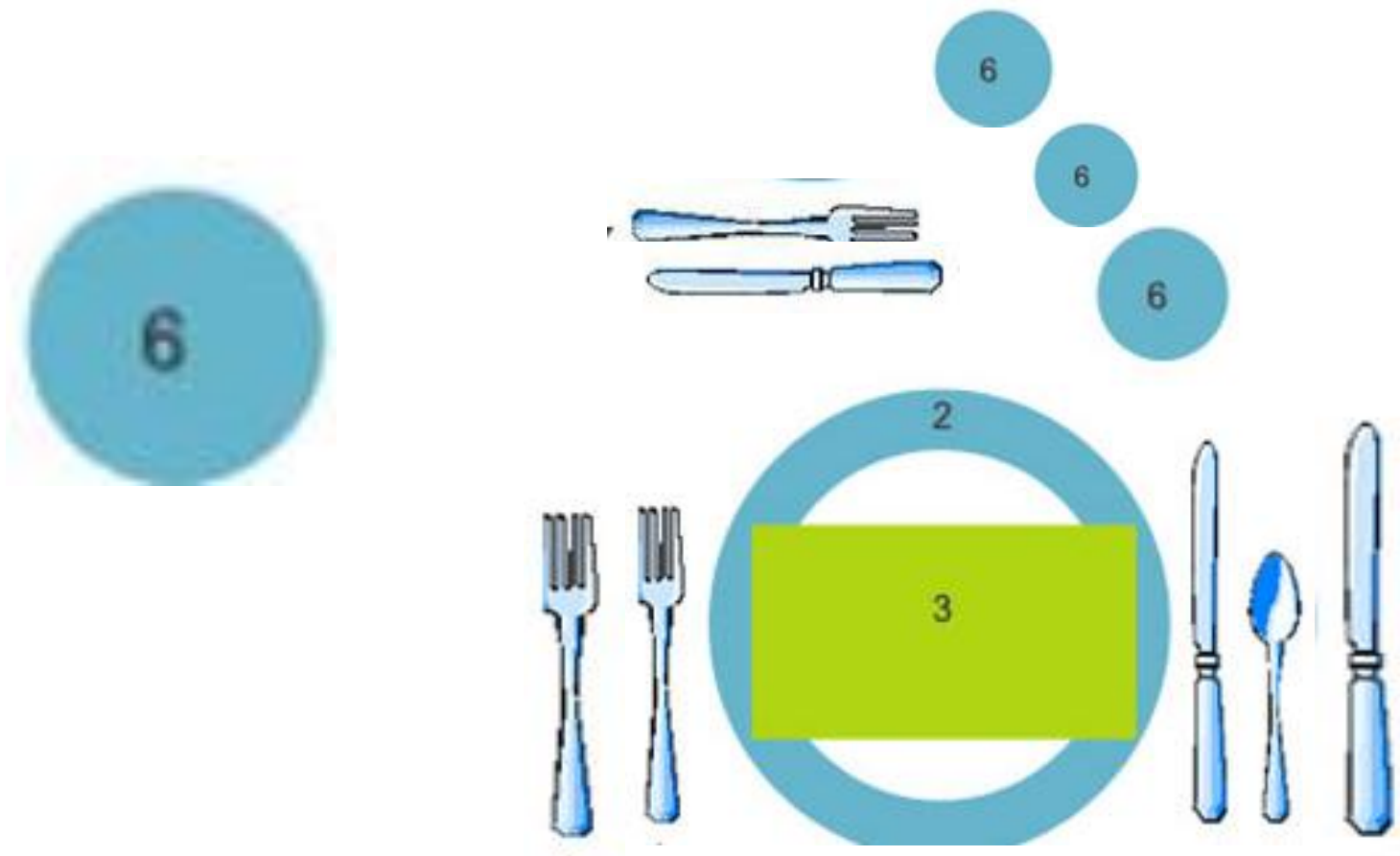
Prošireni doručak

POSTAVLJANJE KUVERA ZA RUČAK

Pre postavljanja kuvera u sali treba obaviti nekoliko aktivnosti, a to su:

- **provetriti salu i obrišati prašinu ako ima potrebe,**
- **centrirati stolove, namestiti raspored tako da je omogućena cirkulacija među njima,**
- **postaviti stolnjake koji moraju biti besprekorno čisti i**
- **pripremiti dovoljne količine inventara.**

KUVERA ZA RUČAK



Prosireni kuver

KUVER ZA VEČERU

