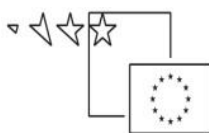




REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA ŠOLSTVO IN ŠPORT



Naložba v vašo prihodnost
OPERACIJO DELNO FINANCIRA EVROPSKA UNIJA
Evropski socialni sklad

STREŽBA Z ORGANIZACIJO DELA II

ANTON KOVAČ

Višješolska strokovna programa: Gostinstvo in Turizem
Učbenik: Strežba z organizacijo dela II
Gradivo za 2. letnik (Gostinstvo)

Avtor:

Anton Kovač, ekonomist hotelijerstva – gastronomije
ZARIS – ZAVOD ZA RAZVOJ,
IZOBRAŽEVANJE IN SVETOVANJE
Višja strokovna šola



Strokovni recenzent:

Peter Mihelčič, dipl. org. tur.

Lektorica:

Maja Jež, prof. slov. in dipl. etnolog

CIP - Kataložni zapis o publikaciji
Narodna in univerzitetna knjižnica, Ljubljana

642.6(075.8)(0.034.2)

KOVAČ, Anton, 1948-

Strežba z organizacijo dela II [Elektronski vir] : gradivo za 2.
letnik / Anton Kovač. - El. knjiga. - Ljubljana : Zavod IRC, 2010.
- (Višješolski strokovni program Gostinstvo in turizem / Zavod
IRC)

Način dostopa (URL): http://www.impletum.zavod-irc.si/docs/Skriti_dokumenti/Streyba_z_organizacijo_dela_1-Kovac.pdf. - Projekt
Impletum

ISBN 978-961-6857-60-4

258180864

Izdajatelj: Konzorcij višjih strokovnih šol za izvedbo projekta IMPLETUM

Založnik: Zavod IRC, Ljubljana.

Ljubljana, 2011

Strokovni svet RS za poklicno in strokovno izobraževanje je na svoji 132. seji dne 23.9.2011 na podlagi 26. člena Zakona o organizaciji in financiranju vzgoje in izobraževanja (Ur. l. RS, št. 16/07-ZOFVI-UPB5, 36/08 in 58/09) sprejel sklep št.01301-5/2011/11-2 o potrditvi tega učbenika za uporabo v višješolskem izobraževanju.

© Avtorske pravice ima Ministrstvo za šolstvo in šport Republike Slovenije.

Gradivo je sofinancirano iz sredstev projekta Impletum Uvajanje novih izobraževalnih programov na področju višjega strokovnega izobraževanja v obdobju od 2008 do 2011.

Projekt oziroma operacijo delno financira Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada in Ministrstvo RS za šolstvo in šport. Operacija se izvaja v Operativnem programu razvoja človeških virov za obdobje od 2007 do 2013, razvojne prioritete Razvoj človeških virov in vseživljenjskega učenja ter prednostne usmeritve Izboljšanje kakovosti in učinkovitosti sistemov izobraževanja in usposabljanja.

Vsebina tega dokumenta v nobenem primeru ne odraža mnenja Evropske unije. Odgovornost za vsebino dokumenta nosi avtor.

KAZALO

PREDGOVOR.....	3
1 KAKOVOST V GOSTINSTVU	5
2 IZREDNI OBROKI	6
2.1 BANKET	6
2.1.1 Načrtovanje dela	6
2.1.2 Organizacija dela	6
2.1.3 Vodenje in časovno določanje kakovosti dela	7
2.1.4 Kontrola dela	7
2.1.5 Analiza dela	7
2.1.6 Vpeljava izboljšav in novosti v sistem (swot)	7
2.2 PONUDBA IN POVPRASEVANJE	7
2.2.1 Predstavitve gostinskega obrata - ponudba	8
2.2.2 Povpraševanje	8
2.2.3 Priprava ponudbe	10
2.2.4 Potrditev rezervacije	13
2.2.5 Primer izračuna prodajne vrednosti menija	13
2.2.6 Izračun prodajne vrednosti pijač za 10 oseb	18
2.2.7 Priprava kupoprodajne pogodbe	19
2.2.8 Knjiga rezervacij	21
2.2.9 Izračun potrebnega strežnega inventarja	22
2.2.10. Zahtevek za pijačo	25
2.3 ORGANIZACIJA DELA	25
2.3.1 Osnovna pripravljala dela v strežbi	31
2.3.2 Generalna vaja	32
2.3.3 Zaključna dela	35
2.3.4 Analiza dela	36
2.3.5 Priprava računa	36
2.3.6 Možnosti postavitve sedežnega vrstnega reda za svečane obroke ali sestanke – seje	37
3 ORGANIZACIJA IN IZVEDBA IZREDNIH SVEČANIH OBROKOV S POMOČJO RAZSTAVNIH - BIFEJSKIH MIZ	43
3.1 BIFE	43
3.1.1 Pripravljala dela	44
4 IZVEDBA OSTALIH SVEČANIH OBROKOV	49
4.1 PRIMER IZVEDBE COCKTAIL - PARTYJA PROTOKOLARNEGA ZNAČAJA ZA 200 OSEB ...	49
4.1.1 Pripravljala dela v natakarski pripravljalnici	49
4.1.2 Pripravljala dela v točilnici	49
4.1.3 Priprava prostorov	49
4.2 BIFE PARTY – STOJEČI BIFE	52
4.2.1 Organizacija dela	53
4.3 ORGANIZACIJA IN IZVEDBA OSTALIH IZREDNIH OBROKOV	53
5 MENEDŽMENT PIJAČ	55
5.1 IZBOR PIJAČ ZA RAZLIČNE GOSTINSKE OBRATE	56
5.1.1 Gostinski obrati nižjih kategorij	56
5.1.2 Gostilne, manjše restavracije nižjih kategorij in specializirane restavracije	56
5.1.3 Gostinski obrati višjih in visokih kategorij	57
5.1.4 Kavarna	58
5.1.5 Bar in trženje pijač v baru	58
5.2 NABAVA POTREBNIH PIJAČ IN IZRAČUN PRODAJNE VREDNOSTI	59
6 TRANSPORTNE POTI V GOSTINSKIH OBRATIH	62
6.1 VKLJUČEVANJE V NAČRTOVANJE	62
7 SISTEMI VODENJA GOSTINSKIH OBRATOV	65
7.1 SHEMA ENOLINIJSKEGA VODENJA GOSTINSKEGA OBRATA	65
7.2 FUNKCIONALNI ALI VEČLINIJSKI SISTEM	65
7.3 LINIJSKO – ŠTABNI SISTEM	66
7.4 TIMSKI SISTEM	66
8 LITERATURA – VIRI	68

PREDGOVOR

»Kdor se hoče povzpeti na drevo, začne spodaj, ne pri vrhu.«

Ašantski pregovor (Delo, 2010, 52)

Spoštovani bralci!

Pred Vami je gradivo višjih strokovnih šol za program Gostinstvo in turizem, drugi letnik, smer gostinstvo. To je nadaljevanje in nadgradnja učbenika *Strežba z organizacijo dela I*.

Drugi del gradiva prinaša teme o organizaciji in izvedbi svečanih obrokov, kot so: banket, bife, cocktail party, bife party ali stoječi bife in ostali izredni obroki.

O tem je pripravljena tudi zajetna dokumentacija, npr.: ponudbe in povpraševanja, izračun prodajne cene menija, izračun potrebnega strežnega inventarja, zadolžitve po oddelkih. Na njihovi osnovi je mogoča kontrola dela in odgovornost za opravljeno delo.

Prikazan je potek osnovnih pripravljalnih del v natakarski pripravljalnici, točilnici in jedilnici.

Generalna vaja, osebna in psihološka priprava na delo ter potek postrežbe svečanega obeda so obdelani in podprti s shemami.

Pomen zaključnih del je poudarjen zaradi pomanjkanja volje in utrujenosti strežnega osebja, ki prevzame čisto ter pusti čisto in urejeno! Prikazana je priprava računa za opravljene gostinske storitve.

Snov dopolnjujejo tabele z izračuni in skice prostorov, kjer je razviden potek dela in gibanje strežnega osebja.

Menedžment pijač je obširna strokovna tema. Razkriva, da mora s pijačami ravnati izobraženo in strokovno usposobljeno osebje. Snov je obdelana tako, da prikazuje najboljšo izbiro primerne dobavitelja pijač, prevoz, skladiščenje v primernih temperaturah hranjenja in njihovo postrežbo. Prikazan je še izbor pijač za posamezne kategorije gostinskih obratov ter dela in naloge točaja in barmana.

Gradivo smiselno zaokrožuje zadnja tema Organizacija dela in vodenje gostinskih obratov. Iz nje je razvidno, kako pomembno je izbrati pravo shemo načina vodenja obrata. Vsaka shema ima namreč svoje dobre in slabe lastnosti vodenja. Prizadevati si moramo, da dobre lastnosti in navade obdržimo, slabe pa opustimo in jih nadomestimo z boljšimi primeri.

Anton Kovač

1 KAKOVOST V GOSTINSTVU

Kakovost je vrednostna stopnja, ki omogoča optimalno in dostojno življenje. Ima sicer svojo ceno, vendar zagotavlja uspeh. Načini vodenja kakovosti ter ustrezne poslovne in strokovne odločitve omogočajo obvladovanje tveganj na trgu. Podjetja z njimi bolje organizirajo svoje notranje delovne procese in so zato učinkovitejša.

Krizno stanje na trgu velja izkoristiti za analizo in prevetritev delovnih procesov v podjetju in postavitev novih temeljev za ponovno rast povpraševanja. To mnogim podjetjem ne omogoča samo preživetja, ampak tudi krepitev gospodarske rasti, samozavest posameznika in širše okolice. (Pavlin, C. Kakovost ni le cilj, je orodje za izboljšanje konkurenčnosti, Delo, 2010, 52/138, str. 36)

Kakovost gostinskih storitev zagotavljajo: zadovoljen, strokovno usposobljen gostinski kader v proizvodnem in prodajnem procesu, vodstveni kader, razpoložljiva osnovna in obratna sredstva, kot tudi zadostna količina in kakovost strežnega inventarja, dobra organizacija dela ter strokovno načrtovanje in vodenje podjetja, ki prinaša jasno dodano vrednost.

Gostinski obrati višjih in visokih kategorij imajo neprimerno višje stroške poslovanja. Temu primerne so tudi storitev, višje pa so tudi zahteve gostov in njihova pričakovanja.

Gostje v veliko primerih ne sprašujejo po cenah, saj pričakujejo pozornost in strokovno opravljene storitve, ki so jih pripravljene kupiti. Imeti morajo občutek, da so glavni igralci v tej zgodbi. Zato moramo ugotoviti, kakšno je pravo razmerje med ceno in kakovostjo. Mnogi gostinski obrati si zato raje pripnejo eno »zvezdico kakovosti« manj, kot bi si lahko, da ugodijo in uresničijo želje svojim gostom.

Vedno pogosteje managerji gostinskih obratov namenijo največ sredstev za fasado in stene stavbe, zmanjkuje pa denarja za opremo, funkcionalnost v proizvodno-prodajnem procesu in nočitvenem delu stavbe, strežni inventar ter za strokovno usposobljenost gostinskega osebja. Stavbe imajo tako le eno dvigalo za goste, sobarice in postrežbo v nadstropju. Križajo se čiste in manj čiste poti, kar je povsem neprimerno. Na pogrinjkih pa je mogoče opaziti več vrst in oblik strežnega inventarja, ki bi moral biti že zdavnaj odpisan. To je zelo nestrokovno. Če k temu dodamo še nezadovoljno in strokovno neusposobljeno osebje, ki ni pripravljeno opaziti gosta, je zgodba o uspehu propadla.

Koristne spletne povezave:

http://www.mg.gov.si/si/delovna_podrocja/turizem/ 22.8.2010

<http://kakovost.storitev.v.turizmu> 22.8.2010

<http://kakovost.storitev.v.gostinstvu> 22.8.2010

2 IZREDNI OBROKI

Naše življenje zaznamujejo različni dogodki. Nekatere poskušamo pozabiti, drugim pa se preprosto ne moremo izogniti. To so na primer: dogodki osebnega pomena, vidni dosežki posameznikov in skupin, pozitivni rezultati v podjetjih, dogodki splošnega pomena v skupnosti in dogodki državnega pomena.

Tovrstne dogodke v gostinstvu uspešno izpeljemo, da so gostje zadovoljni, naš ugled pa raste.

Razvrščamo jih v dve skupini:

1. izredni svečani obroki: banket, svečani bife in cocktail party svečanega pomena,
2. ostali izredni obroki: party, piknik, brunch, čajanka, pozna večerja in lunch paket.

2.1 BANKET

Banket je dogodek, ki gostinskemu obratu prinaša veliko dela, strokovnih in pravočasnih opravil, zahteva veliko potrpežljivosti in natančnosti, korak za korakom. Naročnik se za banket odloči kadar želi bližajoči se dogodek praznovati na najvišji ravni, v družbi svojih najbližjih in ostalih povabljenih gostov. Pri tem pa ni časovno vezan.

Protokolarni obrok je krona svečanega obroka. Pripravljen in voden je na najvišji kakovostni ravni. Delo moramo strokovno izpeljati, od osnovnih pripravljalnih do zaključnih del. Na rajonih so največ štirje gostje, strežba mora potekati na francoski način.

Za sprejem naročila, prodajo in postrežbo svečanega obroka je zadolžen direktor za svečane obroke, ki vodi in kontrolira delo. Neposredno je odgovoren direktorju za hrano in pijačo.

Delo moramo

1. načrtovati,
2. organizirati,
3. voditi,
4. časovno in kakovostno določiti,
5. kontrolirati,
6. analizirati,
7. v sistem vpeljati izboljšave in novosti.

2.1.1 Načrtovanje dela

Dogodkov ne smemo prepuščati naključju, ampak jih moramo skrbno predvideti in spremljati. Pri načrtovanju dela moramo upoštevati tako razpoložljiva osnovna sredstva (parkirišče, stavbe, velikost in funkcionalnost strežnih prostorov, velikost in obliko miz, stolov ali sedežnih garnitur) kot tudi strežni inventar primerne kakovosti ter dekorativni inventar (preproge, slike in ostala dela umetniške vrednosti, ki so skladna z naročnikovimi željami in sodijo k načrtovanemu dogodku). Ne smemo pozabiti še na primerno število usposobljenega osebja, ki bo dogodek izpeljalo v izbranih delovnih oblekah in na strokovni ravni.

2.1.2 Organizacija dela

Pri organizaciji dela postavimo zaporedje izvajanja predvidenih delovnih nalog. Direktor svečanih obrokov, vodja postrežbe svečanega obroka ali oseba odgovorna za sprejem naročila, po sprejemu naročila pripravi analizo dela. Ta vsebuje naslednje elemente:

- analiza pripravljalnih del in zadolžitve po oddelkih,
- priprava razporeda dela,
- tehnika postrežbe obroka – navodila,
- generalna vaja,
- realizacija postrežbe obroka,
- zaključna dela.

2.1.3 Vodenje in časovno določanje kakovosti dela

»Vodenje je sposobnost vplivati, spodbujati in usmerjati sodelavce k želenim ciljem« (Možina, 1994, str. 525).

Vodje oddelkov, ki s svojim podpisom zagotavljajo izpolnitev zahtev nadrejenih, so zadolženi za vodenje, količino in časovno določanje ter kakovost dela v skupinah (nabavna služba, kuhinja - proizvodnja, strežba – prodajni oddelek, od osnovnih pripravljalnih do zaključnih del, točilnica, gospodinja hotela, recepcija, tehnične službe, skladišče, aranžerji, tajništvo ...). Delovnim skupinam morajo biti delovne operacije pravočasno posredovane in obrazložene. Končni cilji morajo biti jasni.

2.1.4 Kontrola dela

Direktor svečanih obrokov, prvi voditelj strežbe, vodja servisa, vodja strežbe, lastnik gostinskega obrata ... ima vpogled v celotno delo. Njegova naloga je spremljati in dosegati cilje dela. Kontrolira delo vodij oddelkov, kakovost dela in čas izdelave posameznih delovnih operacij. V primeru, da delo ne poteka po načrtih, so mu za nastalo zmedo in škodo odgovorni vodje oddelkov v nabavi, kuhinji in v strežbi, ki so s podpisi zagotovili izpolnitev zahtev.

2.1.5 Analiza dela

To je postopek razčlenitve delovnega procesa s katerim presojava uspešnost poslovanja in iščemo rešitve za njegove izboljšave (Žnideršič, 1984, str. 28).

Sinteza ali povezava manjših delov v celoto višje vrednosti, ki normalno funkcionira, je postopek, ki nam pove, ali je analiza pravilno postavljena in bo delo v obratu zadovoljivo, pravilno in strokovno potekalo (preverjamo analizo dela).

2.1.6 Vpeljeva izboljšav in novosti v sistem (swot)

S tem sistemom dobimo rezultate, ki izhajajo iz notranjega okolja. To so predvsem prednosti in slabosti v gostinskem obratu. Slabosti tekočega poslovanja skušamo odpraviti, prednosti pa izkoristiti za pozitivno poslovanje gostinskega obrata.

Priložnosti in nevarnosti so vplivi, ki prihajajo iz zunanjega okolja. S temi dejavniki skušamo zmanjšati tveganja in težave v gostinskem obratu ter tako povečati konkurenčnost podjetja.

2. 2 PONUDBA IN POVPRASEVANJE

Trg je prostor kjer se oblikujeta ponudba in povpraševanje. Na tem področju veljajo pravila in zakonitosti, ki narekujejo ceno storitev in izdelkov. Večja konkurenca na trgu povzroča zmanjševanje cen. Kakovost pa vpliva na zadovoljstvo in zaupanje potrošnikov ter poveča prodajo

storitev. Gostinska podjetja v turističnih krajih se zato odločajo za specializacijo osnovne dejavnosti. Prehranski obrati so usmerjeni v nudenje različnih posebnosti kot so mednarodna ter regionalne in lokalne kuhinje. Restavracije se usmerjajo v ponudbo poznih večerij, ribjih, lovskih, vegetarijanskih, dietnih, mlečnih in tradicionalnih jedi ter izrednih obrokov. Tako popestrijo ponudbo v mestu, gostje pa imajo možnost izbire. Vsaka zvrst gostinskega obrata si pridobi svoje goste z izbranimi okusi.

Cilj vsakega obrata je obdržati stalne goste in pridobiti nove. Garancija za uspeh je storitev na kakovostni ravni!

2.2.1 Predstavitev gostinskega obrata – ponudba

Hotel Residens Lucija je v središču naselja Lucija. Namenjen je prehodnim in penzijskim gostom. Ima štiri zvezdice, kar pomeni, da posluje na kakovostni ravni. Nudi naslednje storitve: prenočišča, prehrano, razvedrila in rekreacijo. Pred hotelom je veliko parkirišče, pod njim pa garažna hiša za goste.

- Nočitveni del ima 250 postelj: ima štiri apartmaje, 25 enoposteljnih sob, 50 dvoposteljnih sob, 30 triposteljnih sob in 5 štiriposteljnih sob.
- Proizvodnjo sestavlja sodobno opremljena kuhinja z vsemi oddelki in pomožnimi prostori. Kuhinjsko osebje zagotavlja strokovno in estetsko pripravljene obroke.

Prodajne oddelke sestavlja klasična jedilnica z 250 sedeži, ki je na polovici predeljena s pomično steno. Penzijski gostje so deležni ameriškega načina strežbe.

- Nasproti vhoda v klasično jedilnico, ob dvigalu za goste, je vhod v jedilnico, ki je namenjena prehodnim gostom. V tem prostoru izvajajo ameriški, angleški ali francoski način strežbe. Gostom nudijo jedi z jedilnega lista (mariniranje, filiranje, rezanje in razkosavanje ter flambiranje jedi).
- Konferenčna dvorana ima 250 sedežev. Po potrebi se lahko prilagodi po velikosti in funkcionalnosti, glede na zahtevnost in želje gostov.
- Modri salon je namenjen manjšim skupinam za seje, seminarje, simpozije ali za postrežbo izrednih obrokov.
- Smaragdni salon je namenjen protokolarnim storitvam in je za to primerno opremljen.
- Točilnica je funkcionalno povezana s proizvodno-prodajnim procesom in je zaprtega tipa.
- Aperitiv bar posluje v preddverju med recepcijo, garderobo in sanitarijami. Je pred vhodom v klasično jedilnico, konferenčno dvorano ter med modrim in smaragdnom salonom.
- Bar posluje ponoči, do zgodnjih jutranjih ur. Nudi svetovno znane mešane pijače in ostale pijače vrhunske kakovosti in ožji izbor jedi po naročilu. Gostje, obiskovalci bara in tisti, ki so prepoznano najeli prenočišče (glavna kuhinja je že zaprta), imajo možnost naročanja obroka v baru. Igra živa glasba. Gostje lahko plešejo in se zabavajo. Po polnoči je na sporedu mednarodni artistski program.

2.2.2 Povpraševanje

Občina Piran z belgijsko občino Merksem že dolgo sodeluje na področju gostinstva in turizma. V to sodi tudi izmenjava študentov s tega področja. Izmenjava mnenj, izkušenj in idej prinaša v našo stroko veliko svežine in novosti, ki so skladni s sodobnim časom in načinom življenja »novodobnih nomadov«.

Občina Piran, vsa Obala in širši del Slovenije si tako lahko obetajo veliko pozitivnih sprememb.

Na povabilo piranskega župana gospoda Janeza Novaka in dekana fakultete Turistika, dr. Francija Prešerna prihaja v Lucijo 16-članska delegacija iz Merksema, ki jo sestavljajo predstavniki regije,

merkemske fakultete za gostinstvo in turizem ter študentov te fakultete. Program bivanja in ostalih sedem tedenskih aktivnosti pripravijo in vodijo študentje in mentorji Turistike.

Belgijski kolegi ostanejo pri nas teden dni. Študente gosti študentski dom, predstavnike občine in fakultete pa hotel Residens Lucija. V tem času spoznajo izobraževalno organizacijo, njene učne programe in učni proces. Srečajo se z našimi študenti, ki jih popeljejo po Obali in drugih delih Slovenije.

Obiščejo vinske kleti, večja gostinska podjetja, prehranska podjetja in turistične zanimivosti, kot so Bled, Bohinj, številne prekmurske terme, Škocjanske jame, Postojnska in Križna jama s Cerkniškim jezerom in Rakovim Škocjanom, na koncu pa še Lipico in Kras.

Ob zaključku tega dogodka piranski župan gospod Janez Novak, naroči protokolarni obed v hotelu Residens Lucija. S tem se kolegom iz Merksema želi zahvaliti za obisk in se posloviti od njih.

Poslovilno kosilo ima protokolarni značaj. Uprava hotela je tako dne 29.4.2011 prejela dopis z naslednjo vsebino:

Občina Piran
Tartinijev trg 2
6330 Piran

Piran, 28.4.2011

Hotel Residens
Gospod Andrej Bogataj, vodja postrežbe svečanih obrokov
Obala 20, Lucija
6320 Portorož

Zadeva: Priprava ponudbe za svečani obed protokolarnega značaja.

Spoštovani gospod Andrej Bogataj,

ob zaključku gostovanja gostov iz belgijskega mesta Merxem želimo imeti 21. 05. 2011, ob 12.30, v hotelu Residens Lucija svečano kosilo protokolarnega značaja za 32 oseb.

Vljudno Vas prosimo, da nam pripravite ponudbo za ta obed s ceno.

Za pravočasen in pozitiven odgovor se Vam vljudno zahvaljujemo.

Župan Občine Piran
Janez Novak

Slika 1: Priprava ponudbe za svečani obed protokolarnega značaja

Vir: Lasten

Dopis župana piranske občine ob prevzemu in pregledu pošte preusmerimo vodji strežbe svečanih obrokov gospodu Andreju Bogataju.

Njegova naloga je:

- ugotoviti zasedenost Smaragdnega salona na dan 21.5.2011 – kosila,
- sestava treh menijev s primernimi pijačami
- izbran bo eden od treh svečanih menijev, priprava izračuna – cena menija na osebo.

2.2.3 Priprava ponudbe

Hotel Residens Lucija

Gospod Andrej Bogataj, vodja postrežbe svečanih obrokov

Obala 20, Lucija

6320 Portorož

Lucija, 4.5.2011

Občina Piran

Gospod Janez Novak, župan

Tartinijev trg 2

6330 Piran

Zadeva: Ponudba za svečano kosilo za 21.5.2011

Spoštovani župan, gospod Janez Novak,

z veseljem Vam sporočam, da Smaragdni salon na dne 21.5.2011, v času kosila ni zaseden.

V ta namen sem pripravil tri menije s cenami, ki Vam jih pošiljam v prilogi. Pri sestavi menijev sem upošteval predvsem istrske narodne jedi in jedi iz ožjega obalnega okoliša, pa tudi primerna vina, ki se ujamejo z jedmi.

V kolikor Vam izbira ne ustreza mi pravočasno sporočite. Prilagodili se bom Vašim željam in okusu.

V upanju na pravočasen in pozitiven odgovor se Vam lepo zahvaljujemo.

Vodja postrežbe svečanih obrokov
Andrej Bogataj

Slika 2: Ponudba za svečano kosilo
Vir: Lasten

MENI I	
Ribja solata -*-	Sivi pinot, 2010, suho vrhunsko belo vino, 12,5 vol.% alk., koprski vinorodni okoliš, Vinakoper
Istrska mineštra -*-	
Kunčji žgvarcet Fuži -*-	Malvazija, 2010, suho vrhunsko belo vino, 13,00 vol.% alk., koprski vinorodni okoliš, Vinakoper
Fritole -*-	Sladki muškati, 2009, sladko vrhunsko vino, 10,5 vol. % alk., koprski vinorodni okoliš, Vinakoper
Kava	ruda, Courvoisier, tepkovec
Cena menija na osebo znaša	57,00 €

Slika 3: Primer menija za svečano kosilo
Vir: Lasten

MENI II	
Škampov cocktail -*-	Plemenito belo, 2011, suho vrhunsko vino, 12,00 vol. % alk., koprski vinorodni okoliš, Vinakoper
Čista ribja juha -*-	
Rižota z morskimi sadeži -*-	
Pečena svinjska ribica (ombolo) Pražen krompir Dušeno kislo zelje -*-	Refošk, 2011, suho vrhunsko rdeče vino, 12,5 vol.% alk., koprski vinorodni okoliš, Vinakoper
Orehova potica -*-	Sladka malvazija, 2008, sladko vrhunsko vino, 12,00 vol. alk., koprski vinorodni okoliš, Vinakoper
Kava	tropinovec, Martell, figovo žganje
Cena menija na osebo znaša	62,00 €

Slika 4: Primer menija za svečano kosilo
Vir: Lasten

MENI III	
Hobotnica v solati _*_	Sivi pinot, 2010, suho vrhunsko belovino, 12,00 vol.% alk. koprski vinorodni okoliš. Vinakoper
Čista goveja juha _*_	
Fuži s štirimi siri _*_	
Pečen brancin - file izolska omaka slan krompir zelena solata _*_	Malvazija, 2010, suho vrhunsko belo vino, 13,00 vol.% alk., koprski vinorodni okoliš, Vinakoper
Istrski kozji sir z akacijevim medom _*_	Story, 2004, sladko vrhunsko vino, 14,00 vol. % alk., Plešivo – Dobrovo v Goriških Brdih, Stojan Ščurek
Kava	kakijevo žganje, Remy Martin, brkinski sadjevec
Cena menija na osebo znaša	64,00 €

Slika 5: Primer menija za svečano kosilo

Vir: Lasten

Za aperitiv priporočam: - Capris, 2009, suho vrhunsko peneče vino, koprski vinorodni okoliš,
Vinakoper
- pomarančni sok

Mineralna voda: - Costella, naravna mineralna voda
- Radenska, naravna gazirana mineralna voda

2.2.4 Potrditev rezervacije

Občina Piran
Tartinijev trg 2
6330 Piran

Piran, 10.5.2011

Hotel Residens Lucija
Gospod Andrej Bogataj, vodja postrežbe svečanih obrokov
Obala 20, Lucija
6320 Portorož

Zadeva: Potrditev naročila za izvedbo svečanega kosila za 32 oseb za 21.5.2011 ob 12.30

Spoštovani gospod Andrej Bogataj!

Po pregledu priloženih menijev smo se odločili za meni št. 3, po 64,00 € na osebo.
Od hotela Residens Lucija pričakujemo, da bo svečani obed potekal na strokovni in kulturni ravni.

Lep pozdrav,

Župan Občine Piran
Janez Novak

Slika 6: Potrditev naročila za izvedbo svečanega kosila.

Vir: Lasten

2.2.5 Primer izračuna prodajne vrednosti menija

Tabeli 1 in 2: Primer izračuna prodajne vrednosti hobotnice v solati - za 10 oseb

Tabela 1

ZAPOREDNA ŠT.	ŽIVILA	MERSKA ENOTA	NORMATIV	N.C. ENOTA V €	VREDNOST v €
1	hobotnica	kg	2,00	8,00	16,00
2	limona	kg	0,15	0,80	0,12
3	olje	1/1 l	1,70	0,24	0,40
4	česen	kg	0,05	2,50	0,125
5	peteršilj	kg	0,10	2,20	0,22
ZNESEK					16,86

Vir: Lasten

Tabela 2

v evrih:

Skupna vrednost živil z DDV	16,80
Vhodni DDV: 8,50 %	1,428
Marža 300 %	50,40
Skupni stroški brez DDV	67,20
DDV 8,5%	5,71
Skupni stroški z DDV	72,91
Vrednost brez vhodnega DDV	71,48
Vrednost za eno osebo	7,148
Prodajna vrednost za eno osebo	7,15

Vir: Lasten

Tabeli 3 in 4: Primer izračuna prodajne vrednosti čiste goveje juhe – za 10 oseb

Tabela 3

ZAPOREDNA ŠT.	ŽIVILA	MERSKA ENOTA	NORMATIV	N.C. ENOTA V €	VREDNOST V €
1	goveja rebra	kg	2,00	3,96	7,92
2	korenje	kg	0,55	0,65	0,36
3	zelena	kg	0,05	0,40	0,02
4	peteršilj	kg	0,05	2,20	0,11
5	čebula	kg	0,10	0,30	0,03
ZNESEK					8,44

Vir: Lasten

Tabela 4

v evrih:

Skupna vrednost živil z DDV	8,44
Vhodni DDV 8,50 %	0,72
Marža 300 %	25,32
Skupni stroški brez DDV	33,76
DDV 8,5%	2,87
Skupni stroški z DDV	36,63
Vrednost brez vhodnega DDV	35,91
Vrednost za eno osebo	3,591
Prodajna vrednost za eno osebo	3,60

Vir: Lasten

Tabeli 5 in 6: Primer izračuna prodajne vrednosti fuži s štirimi siri – za 10 oseb

Tabela 5

ZAPOREDNA ŠT.	ŽIVILA	MERSKA ENOTA	NORMATIV	N.C. ENOTA V €	VREDNOST V €
1	fuži	kg	0,50	1,30	0,65
2	parmezan	kg	0,10	7,50	0,75
3	livada	kg	0,10	7,09	0,71
4	gorgonzola	kg	0,05	8,70	0,44
5	mozzarella	kg	0,10	6,65	0,67
ZNESEK					3,22

Vir: Lasten

Tabela 6

v evrih:

Skupna vrednost živil z DDV:	3,22
Vhodni DDV: 8,50 %	0,27
Marža 300 %	9,66
Skupni stroški brez DDV	12,88
DDV 8,5%	1,09
Skupni stroški z DDV	13,97
Vrednost brez vhodnega DDV	13,70
Vrednost za eno osebo:	1,37
Prodajna vrednost za eno osebo:	1,50

Vir: Lasten

Tabeli 7 in 8: Primer izračuna prodajne vrednosti pečenega brancina - file za 10 oseb

Tabela 7

ZAPOREDNA ŠT.	ŽIVILA	MERSKA ENOTA	NORMATIV	N.C. ENOTA V €	VREDNOST V €
1	brancin - file	kg	3,00	16,50	49,50
2	olje	1/1 l	0,10	1,80	0,18
3	začimbe				0,50
ZNESEK					50,18

Vir: Lasten

Tabela 8

v evrih:

Skupna vrednost živil z DDV	50,18
Vhodni DDV 8,50 %	4,27
Marža 300 %	150,54
Skupni stroški brez DDV	200,72
DDV 8,5%	17,06
Skupni stroški z DDV	217,78
Vrednost brez vhodnega DDV	213,51
Vrednost za eno osebo	21,351
Prodajna vrednost za eno osebo	21,00

Vir: Lasten

Tabeli 9 in 10: Primer izračuna prodajne vrednosti izolske omake – za 10 oseb

Tabela 9

ZAPOREDNA ŠT.	ŽIVILA	MERSKA ENOTA	NORMATIV	N.C. ENOTA V €	VREDNOST V €
1	olivno olje	1/1 l	0,30	16,50	4,95
2	česen	kg	0,10	2,50	0,25
3	peteršilj	kg	0,04	2,20	0,09
4	olive	kg	0,10	9,50	0,95
ZNESEK					6,24

Vir: Lasten

Tabela 10

v evrih:

Skupna vrednost živil z DDV	6,24
Vhodni DDV 8,50 %	0,53
Marža 300 %	18,72
Skupni stroški brez DDV	24,96
DDV 8,5%	2,12
Skupni stroški z DDV	27,06
Vrednost brez vhodnega DDV	26,53
Vrednost za eno osebo	2,653
Prodajna vrednost za eno osebo	2,70

Vir: Lasten

Tabeli 11 in 12: Primer izračuna prodajne vrednosti slanega krompirja – za 10 oseb

Tabela 11

ZAPOREDNA ŠT.	ŽIVILO	MERSKA ENOTA	NORMATIV	N.C. ENOTA V €	VREDNOST V €
1	krompir	kg	3,00	0,75	2,25
ZNESEK					2,25

Vir: Lasten

Tabela 12

v evrih:

Skupna vrednost živil z DDV	2,25
Vhodni DDV 8,50 %	0,19
Marža 300 %	6,75
Skupni stroški brez DDV	9,00
DDV 8,5%	0,77
Skupni stroški z DDV	9,77
Vrednost brez vhodnega DDV	9,58
Vrednost za eno osebo	0,958
Prodajna vrednost za eno osebo	1,00

Vir: Lasten

Tabeli 13 in 14: Primer izračuna zelene solate – za 10 oseb

Tabela 13

ZAPOREDNA ŠT.	ŽIVILA	MERSKA ENOTA	NORMATIV	N.C. ENOTA V €	VREDNOST V €
1	zelena solata	kg	3,00	1,80	5,40
2	olja	1/1 l	0,10	1,75	0,18
3	kis	1/1 l	0,15	1,40	0,21
ZNESEK					5,79

Vir: Lasten

Tabela 14

v evrih:

Skupna vrednost živil z DDV	5,79
Vhodni DDV 8,50 %	0,49
Marža 300 %	17,37
Skupni stroški brez DDV	23,16
DDV 8,5%	1,99
Skupni stroški z DDV	25,15
Vrednost brez vhodnega DDV	24,66
Vrednost za eno osebo	2,466
Prodajna vrednost za eno osebo	2,40

Vir: Lasten

Tabeli 15 in 16: Primer izračuna prodajne vrednosti istrskega kozjega sira z akacijevim medom – za 10 oseb

Tabela 15

ZAPOREDNA ŠT.	ŽIVILA	MERSKA ENOTA	NORMATIV	N.C. ENOTA V €	VREDNOST V €
1	sir	kg	0,60	28,50	17,10
2	med	kg	0,02	9,60	0,19
ZNESEK					17,29

Vir: Lasten

Tabela 16

v evrih:

Skupna vrednost živil z DDV	17,29
Vhodni DDV 8,50 %	1,47
Marža 300 %	51,87
Skupni stroški brez DDV	69,16
DDV 8,5%	5,88
Skupni stroški z DDV	75,04
Vrednost brez vhodnega DDV	73,57
Vrednost za eno osebo	7,357
Prodajna vrednost za eno osebo	7,40

Vir: Lasten

Tabeli 17 in 18: Primer izračuna prodajne vrednosti kave – za 10 oseb

Tabela 17

ZAPOREDNA ŠT.	POŽIVILO	MERSKA ENOTA	NORMATIV	N.C. ENOTA V €	VREDNOST V €
1	kava	kg	0,06	12,50	0,75
ZNESEK					0,75

Vir: Lasten

Tabela 18

v evrih:

Skupna vrednost živil z DDV:	0,75
Vhodni DDV 8,50 %	0,063
Marža 300 %	2,25
Skupni stroški brez DDV	3,00
DDV 20%	0,60
Skupni stroški z DDV	3,60
Vrednost brez vhodnega DDV	3,537
Vrednost za eno osebo	0,3537
Prodajna vrednost za eno osebo:	0,40

Vir: Lasten

Tabela 19: Primer izračuna cene jedi za eno osebo – MENI ŠT. III

Tabela 19

v evrih:

Hobotnica v solati	7,15
Čista goveja juha	3,60
Fuži s štirimi siri	1,50
Pečen brancin - file	21,00
Izolska omaka	2,70
Slan krompir	1,00
Zelena solata	2,40
Istrski kozji sir z akacijevim medom	7,40
ZNESEK	46,75

Vir: Lasten

2.2.6 Izračun prodajne vrednosti pijače - za 10 oseb

Tabeli 20 in 21: Primer izračuna cene nealkoholnih pijač

Tabela 20

ZAPOREDNA ŠT.	PIJAČE	MERSKA ENOTA	NORMATIV	N.C. ENOTA V €	VREDNOST V €
1	pomarančni sok	1/1 l	1,00	0,80	0,80
2	voda Costella	1/1 l	3,00	0,50	1,50
3	Radenska	1/1 l	3,00	0,49	1,47
ZNESEK					3,77

Vir: Lasten

Tabela 21

v evrih:

Skupna vrednost pijač z DDV:	3,77
Vhodni DDV: 8,50 %	0,32
Marža 300 %	11,31
Skupni stroški brez DDV	15,08
DDV 8,50%	1,28
Skupni stroški z DDV	16,36
Vrednost brez vhodnega DDV	16,04
Vrednost za eno osebo	1,604

Vir: Lasten

Tabeli 22 in 23: Primer izračuna prodajne vrednosti alkoholnih pijač - za 10 oseb

Tabela 22

ZAPOREDNA ŠT.	PIJAČE	MERSKA ENOTA	NORMATIV	N.C. ENOTA V €	VREDNOST V €
1	Peneči Capris	0,70 - buteljka	0,70 - buteljka	4,50	4,50
2	Sivi pinot	0,75 - buteljka	2 buteljki	2,90	5,80
3	Malvazija	0,75 - buteljka	2 buteljki	2,70	5,40
4	Story	0,35 - buteljka	1,43 buteljke	8,50	12,16
5	Kivijevo žganje	1/1 l	0,12 (4 osebe)	15,00	1,80
6	Brkinski sadjevec	1/1 l	0,09 (3 osebe)	9,50	0,86
7	Remy Martin	0,70	0,09 (3 osebe)	17,50	1,58
ZNESEK					32,10

Vir: Lasten

Tabela 23

v evrih:

Skupna vrednost pijač z DDV	32,10
Vhodni DDV 20 %	6,42
Marža 300 %	96,30
Skupni stroški brez DDV	128,40
DDV 20%	25,68
Skupni stroški z DDV	154,08
Vrednost brez vhodnega DDV	147,66
Vrednost za eno osebo	14,76
Prodajna vrednost za eno osebo	15,00

Vir: Lasten

Tabela 24: Primer izračuna prodajne vrednosti pijač za eno osebo

v evrih:

Nealkoholne pijače	1,60
Alkoholne pijače	15,00
Kava	0,40
ZNESEK	17,00

Vir: Lasten

Tabela 25: Primer izračuna prodajne cene menija številka III za eno osebo

v evrih:

JEDI	46,75
PIJAČE	17,00
ZNESEK	63,75
Prodajna cena za eno osebo	64,00

Vir: Lasten

- Prodajna cena menija številka III za 32 oseb znaša	2048,00 €
- eno prosto mesto	64,00 €
znesek za plačilo	1984,00 €

2.2.7 Priprava kupoprodajne pogodbe

Vodja postrežbe svečanih obrokov, gospod Andrej Bogataj, pripravi na podlagi potrjene rezervacije kupoprodajno pogodbo v štirih izvodih. Izvod dokumenta dobi gospod Janez Novak, župan občine Piran. (glej sliko 7)

Hotel Residens Lucija
Gospod Andrej Bogataj, vodja postrežbe svečanih obrokov
Obala 20, Lucija
6320 Portorož

Lucija, 11.5.2011

Občina Piran
Gospod Janez Novak, župan
Tartinijev trg 2
6330 Piran

Zadeva: Kupoprodajna pogodba

1 - Podatki o naročniku: gospod Janez Novak, št. telefona, 040/XXX-XXX, elektronska pošta, janez.novak@piran.net.

2 – Protokolarno kosilo – ob odhodu belgijskih gostov

3 – Datum: 21. 05 2011, ob 12.30

4 – Število gostov je 32 (eno mesto - gratis)

5 – Prostor: parkirni prostor v garaži hotela, garderoba in sanitarije, aperitiv bar v preddverju v povezavi s Smaragdним salonom.

6 – Meni številka tri (jedi in pijače), cena menija 64,00 € na osebo.

7 – Banketna miza v obliki črke U (osem rajonov), francoski način strežbe.

8 – Rahla glasba, igra iz avtomata – prilagojena družbi.

9 – Govori in zdravica od 15.30 uri do 15.40.

10 – Trajanje obroka od 12.30 do 17.00.

11 – Čas postrežbe kosila od 13.00 do 16.30.

12 – Plačilo storitve v štirinajstih dneh po realizaciji obroka na transakcijski račun hotela Residens Lucija.

Prodajna cena za meni št. III za 32 oseb znaša	2048,00 €
- eno prosto mesto	64,00 €
- znesek za plačilo	1984,00 €

13 – Naročilo je dokončno (rezervacija je potrjena 10.5.2011).

Žig hotela:

Podpis:
Andrej Bogataj

Janez Novak

Slika 7: Kupoprodajna pogodba
Vir: Lasten

Andrej Bogataj (v nadaljevanju vodja postrežbe svečanih obrokov) je po potrjeni rezervaciji in pripravi kupoprodajne pogodbe svečani dogodek vpisal v Knjigo rezervacij.

2.2.8 Knjiga rezervacij

Knjiga rezervacij je dokument, ki se vodi ločeno po prodajnih prostorih, za vsak dan posebej. Vodimo jo od 1. januarja do 31. decembra, potem jo arhiviramo. Podatke iz nje uporabljamo za načrtovanje in za analizo dela za naslednje leto.

Hotel Residens Lucija

SMARAGDNI SALON

KNJIGA REZERVACIJ – LETO 2011

Stran št. 141

Dan: sobota, 21.5.2011

1. Protokolarno kosilo od 12.30 do 17.00, za 32 oseb, meni št. 3 – banketna miza v obliki črke U (francoski način strežbe – osem rajonov, strežni inventar, namenjen za protokolarne dogodke). Naročnik pričakuje strokovno in kulturno postrežbo. Spominke za goste iz Belgije hranimo v recepciji.

Naročnik: Občina Piran, Tartinijev trg 2, 6330 Piran
Gospod Janez Novak, župan

2. Svečana večerja, od 20.30 do 01.30; poroka, 50 oseb, meni št. 5 (jedi in pijače); aperitiv in spremljevalci aperitiva se ponudijo v aperitiv baru, pijača za otroke - po naročilu staršev;

- miza za mladoporočenca in priči je okrogle oblike za štiri osebe,
- štiri mize za deset oseb – pravokotne oblike za odrasle osebe,
- miza za otroke – za šest oseb,
- otrokom postrežemo otroški meni št. 2,
- za glasbo z animacijo poskrbita mladoporočenca.

Naročnik: Jožica Novak in Samo Kravos, Ulica 1. maja 16, 6000 Koper
Način plačila: gotovinsko plačilo – po poroki, dne 22.5.2011

Slika 8: Vodenje knjige rezervacij

Vir: Lasten

Vodja postrežbe svečanih obrokov po podpisu kupoprodajne pogodbe (sprejem naročila za izredni svečani obrok) in vpisu svečanega dogodka v knjigo rezervacij pripravi izračun potrebnega strežnega inventarja.

2.2.9 Izračun potrebnega strežnega inventarja

Tabela 26 in 27: Primer izračuna pribora in porcelanske posode

Tabela 26

IZRAČUN št. 371- 1 / 11

PRIBOR – srebro

MENI	veliki			desertni			ribji	ostali	
	žlice	vilice	noži	žlice	vilice	noži		žličke	
Hobotnica v solati	8	8			32	32			
Čista goveja juha				32					
Fuži s siri	8	40	32						
Pečeni brancin - file	8	8					32		
Izolska omaka				8					
Slani krompir	8	8							
Zelena solata	8	8							
Sir z medom	8	8		8	32	32			
kava								32	
ZNESEK:	48	80	32	48	64	64	32	32	
+ 10 %	5	8	3	5	6	6	3	3	
Končni znesek:	53	88	35	53	70	70	35	35	
Pripombe:									Podpis vodje oddelka:

Vir: Lasten

Tabela 27

IZRAČUN št. 371- 2 / 11

PORCELANSKA POSODA – za banket

meni	v. desert. krožnik	podstav.	manj s.k.	večji s.k.	omačnica	temba.	skod. za solato	skod.	skod.	skode	skodelice	podstav.	
Hobotnica v solati	32		8							8			
Čista g. juha	32	32							32				
Fuži s siri			32										
Pečen branc. - file				32									
Izolska omaka	8	8			8								
Slan krompir			8			8							
Zelena solata	32	32	8				32			8			
Sir z medom	40	8						8					
Kava											32	32	
Znesek	144	80	56	32	8	8	32	8	32	16	32	32	
+ 10%	15	8	6	3	1	1	3	1	3	2	3	3	
K. znesek	159	88	62	35	9	9	35	9	35	18	35	35	
Pripombe													Podpis vodje oddelka:

Vir: Lasten

Tabeli 28 in 29: Primer izračuna kovinske posode in perila

Tabela 28

IZRAČUN št. 371 – 3 / 11

KOVINSKA POSODA – za banket

MENI	ovalna plošča, predelna	ribja plošča	okrogli podstavek		
Hobot.v solati					
Čista g juha					
Fuži s siri	8				
Peč. branc. - file		8			
Izolska omaka					
Slan krompir					
Zelena solata					
Sir z medom			8		
Kava					
Znesek	8	8	8		
+ 10%	1	1	1		
K. znesek	9 - srebro	9 - kromargan	9 - srebro		
Pripombe					Podpis vodje oddelka:

Vir: Lasten

Tabela 29

IZRAČUN št. 371 – 4 / 11

PERILO za banket

obrazec št. 231

Banketni prti - svila	dolžina	število prtov	
	4 m	1	
	5 m	1	
	6 m	2	
	7 m	2	
Prti - svila	1,40 X 2,20 m	6	
Serviete - svila	0,60 X 0,60 m	60	
Okrasne okrogle serviete - svila		35	
Ročni prtički - damast	0,40 X 0,80 m	66	
Polirke		66	
Pripombe			Podpis vodje oddelka:

Vir: Lasten

Tabeli 30 in 31: Primer izračuna stekla, male namizne opreme in pomožnega strežnega inventarja

Tabela 30

IZRAČUN št. 371 – 5 / 11

STEKLO

	kuhinjski kristal	kozarci	količina kristala	+ 10 %	
Sir z medom	okrogla plošča				
Peneči Capris		koz. za penino	8	9	
Sivi pinot		koz. za pinot	32	35	
Malvazija		koz. za malvazijo	32	35	
Story		koz. za predikatna vina	32	35	
Pomarančni sok		koz. za sok	32	35	
Mineralna voda		koz. za vodo	32	35	
Remy Martin		koz. za konjak	15	17	
Aromat. sadna žganja		Koz. za arom. sad. žganja	17	19	
Pripombe					Podpis vodje oddelka:

Vir: Lasten

MALA NAMIZNA OPREMA IN POMOŽNI STREŽNI INVENTAR ZA BANKET

Tabela 31

IZRAČUN št. 371 – 6 / 11

+ 10 %

Posip. za sol in poper	8	9	
Stekl. za kis in olje	8	9	
Posodica za sir	8	9	
Zobotrebica	8	9	
Vaza za cvetje	1 velika, 2 manjši	1 + 2	
Samopotr. pladnji	8	9	
Kavarniški pladnji	8	9	
Pribor za čišč. mize	8	9	
Hladilci za pijače	16	18	
Pripombe:			Podpis vodje oddelka:

Vir: Lasten

Pri uporabnosti in izračunu strežnega inventarja si pomagajte z učbenikom »Strežba z organizacijo dela I« (Kovač, 2009 od 6. do 29. strani).

Vodja postrežbe svečanih obrokov pripravi, po izračunih menijev in strežnega inventarja, zahtevk za pijačo.

2.2.10 Zahtevki za pijačo

Tabela 32: Primer zahtevka za pijačo

Hotel Residens Lucija

Glavna točilnica

Zahtevki za pijačo št. 123 / 11

Naročeno dne 12.5.2011

Pijače:	merska enota	naročena pijača	dobavljena pijača	
Peneči Capris	70	3		
Sivi pinot	75	7		
Malvazija	75	7		
Story	35	5		
kivijevo žganje	1/1 l	1		
brkinski sadjevec	1/1 l	1		
Remy Martin	70	1		
pomarančni sok	1/1 l	5		
voda Costella	1/1 l	10		
Radenska	1/1 l	10		
kava	1 kg.	20		
Pripombe				Podpis naročnika:

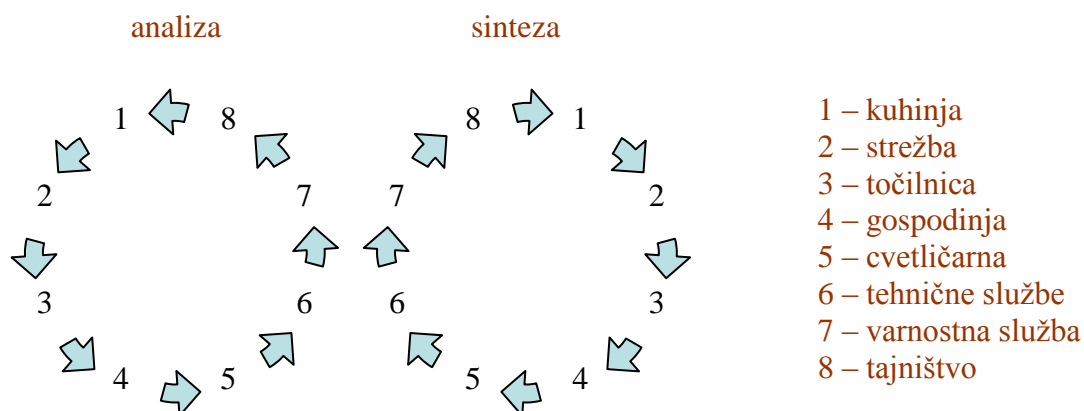
Dostava pijače dne 19.5.2011

Vir: Lasten

2.3 ORGANIZACIJA DELA

Vodja postrežbe svečanih obrokov po sprejemu naročila, izračunu strežnega inventarja in zahtevka za pijačo pripravi delovne naloge. Z njimi zadolži vodje oddelkov za opravljanje konkretnega dela, ki je količinsko, časovno in kakovostno določeno (Kovač, SOD I, stran 29).

Delovni nalogi:



Slika 9: Prikaz razčlenitve dela in združevanja manjših delov v celoto višje vrednosti

Vir: Lasten

Zadolžitve lahko prikažemo v obliki kroga. Ta nam nazorno prikaže, da lahko vsa opravila (banket – problem) razčlenimo na manjše dele. Za vsak del te zgodbe določimo količino dela. Po opravljenem delu pa posamezne dele ponovno združimo v novo celoto, ki normalno funkcionira. Ko gostje vstopijo v prodajne prostore, ugotovijo urejenost in strokovno opravljeno delo. Ne vedo, koliko dela je bilo vloženega po enotah – (od št. 1 do št. 8)-(Slika 9).

Primer:

Delovni nalog kuhinji: št. 45 / 11

Lucija, 16.5. 2011

- Sobota, 21.5.2011, protokolarno kosilo, meni št. 3,
- za 32 oseb, eno prosto mesto,
- osem rajonov, štiri osebe na rajonu - francoski način strežbe,
- količina in kakovost inventarja je določena v izračunu str. inventarja,
- čas postrežbe kosila od 13.00 do 16.30,
- govori in zdravice od 15.30 do 15.40.

Podpis vodje kuhinje

Po podpisu delovnega naloga vodja kuhinje ukrepa:

- pravočasno nabavi potrebna živila,
- živila sprejme, preveri kakovost in zahtevano količino,
- poskrbi, da živila do uporabe shranijo na primerna mesta,
- organizira delo za mehansko obdelavo živil,
- organizira delo za termično obdelavo živil,
- organizira izdajo jedi,
- organizira vsa zaključna dela v kuhinji,
- vodi in kontrolira delo za katerega je tudi odgovoren.

Delovni nalog strežbi se izobesi na oglasno desko v natakarski pripravljalnici.

Primer:

Delovni nalog strežbi št: 65/11

Lucija, 16.5.2011

Sobota, 21.5.2011. Opis poteka dela

- protokolarno kosilo za 32 oseb, meni št. 3,
- prihod gostov ob 12.30 – ponudba aperitiva v preddverju v aperitiv baru,
- ob 12.50 sprejem gostov v Smaragdnom salonu – postrežba z mineralno vodo,
- ob 13.00 postrežba jedi in pijač,
- govori in zdravica od 15.30 do 15.40,
- zaključek postrežbe kosila ob 16.30,
- zaključek obroka ob 17.00,
- od 17.00 naprej zaključna dela in priprava prostorov za večerjo (poroka, glej Knjigo rezervacij – Smaragdni salon)

Petek, 20.5.2011. Priprava strežnega inventarja po skupinah, na osnovi seznamov strežnega inventarja:

- konkretne zadolžitve od 8. do 10. ure - osnova za pripravo so izračuni strežnega inventarja,
- natakarji z rajona št. 8 pripravijo pribor in kovinsko posodo,
- natakarji z rajona št. 7 pripravijo porcelansko posodo,

- natararji z rajona št. 6 pripravijo perilo in malo namizno opremo ter pomožni strežni inventar,
- natararji z rajona št. 5 pripravijo steklo,
- natararji z rajona št. 4 v Smaragdnom salonu pripravijo banketno mizo v obliki črke U (na čelu mize sedi šest glavnih gostov, na obeh krakih pa po 13 gostov) in tri pomožne mize,
- natararji z rajona št. 3 so zadolženi za pripravo aperitivov 21.5.2011,
- natararji z rajona št. 2 so zadolženi za delovne obleke, sprejem in kontrolo napisanih meni kartic in vizitk ter sprejem dekoracije, kontaktiranje s servisnimi službami,
- natararji z rajona št. 1 so zadolženi za kontrolo dela.

Podpis odgovorne osebe

Razpored dela

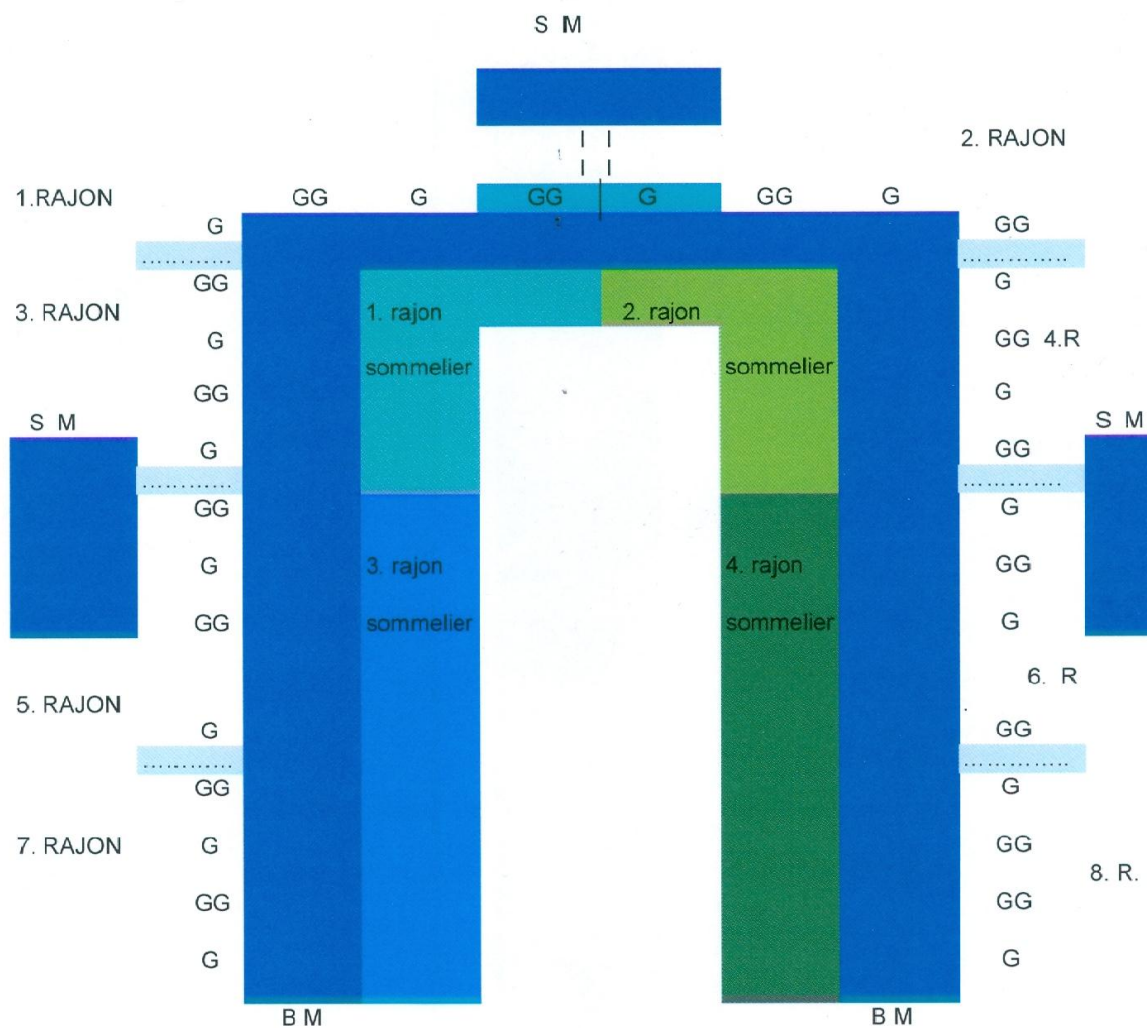
Postrežba aperitiva v predverju:

- sommelierja s prvega in drugega rajona prevzameta v točilnici pladnje z aperitivi in jih nudita gostom (penina in pomarančni sok),
- sommelierja s tretjega in četrtega rajona urejata aperitiv bar in uporabljeni inventar odnašata na pomivanje v natakarsko pripravljalnico.

Postrežba jedi in pijač

Banketna miza za postrežbo jedi se deli na osem rajonov;

- potrebujemo osem vodij rajonov in osem pomočnikov vodij rajonov (glej tabelo 33 - razpored dela).
- svečano mizo pri postrežbi pijač delimo na štiri rajone (slika 10). Potrebujemo štiri sommelierje, ki se po postrežbi aperitiva vrnejo v Smaragdni salon in nadaljujejo s postrežbo pijač,
- en dežurni natarakar.



GG – gostje iz Belgije, GG – glavni gost
 G – domači gostje, G - gostitelj
 Od št. 1 do št. 8 – natakarski rajoni
 Od št. 1 do št. 4 – rajoni sommelierjev
 S M - servirne mize
 BM – banketna miza

Slika 10: Primer banketne mize - izobesi se na oglasni deski v natakarski pripravljalnici
 Vir: Lasten

- Pri posedanju gostov pazimo, da povabljenih gostov in žensk nikoli ne posedemo na konec mize. To mesto običajno določimo za mlajše domače goste – moške.

Razpored dela in ostale informacije se izobesijo na oglasni deski v natakarski pripravljalnici.

Tabela 33: Primer priprave rasporeda dela

Hotel Residens Lucija

Smaragdni salon - št. 141/11

Lucija, 21.5.2011

Ime in priimek:	Zadolžitve:	Posebnosti na rajonu:	Opombe: delovna obleka – smoking v črni barvi
A B	Vodja rajona št. 1 Pomočnik v.r.št. 1		
C D E -1	Vodja rajona št. 3 Pomočnik v.r.št. 3 Sommelier r.št. 1	3.gost/ne uživa govedine	
F G	Vodja rajona št. 2 Pomočnik v.r.št. 2		
H I J -2	Vodja rajona št. 4 Pomočnik v.r.št. 4 Sommelier r. št. 2	2.gost/nealkoholik	
K L	Vodja rajona št. 5 Pomočnik v.r.št. 5	4.gost/solata z limono	
N O P -3	Vodja rajona št. 7 Pomočnik v.r. št. 7 Sommelier r.št. 3		
R S	Vodja rajona št. 6 Pomočnik v.r.št. 6		
Š Š T -4	Vodja rajona št. 8 Pomočnik v.r.št. 8 Sommelier r. št. 4		
U	Dežurni natakar		

Vir: Lasten

Generalna vaja se opravi po opravljenih pripravljalnih delih ob 10.00,

- sledi lažji obed ob 11.00,
- ob 11.30 – osebno urejanje in psihološka priprava na delo,
- ob 12.00 – prihod na delo – urejeni v delovnih oblekah.

Podpis odgovorne osebe

Delovni nalog točilnici št. 65 / 11

Lucija, 16.5.2011

Sobota, 21.5.2011

Protokolarno kosilo, število oseb - 32 ob 12.30,

- pravočasna nabava pijač po prejetem dokumentu – zahtevek za pijače št. 123 / 11 – z dne 12.5.2011,
- 20.5.2011 - sprejem, kontrola in shranjevanje naročene pijače – zaradi primerne temperature pijač,
- 21.5.2011 - izdaja penine za postrežbo aperitiva ob 12.55,
- uro pred postrežbo kosila – odpremo vina/buteljke in ugotovimo primerno kakovost vina, neprimerne buteljke odstranimo in odpišemo, manjkajoče buteljke nadomestimo,
- v primeru, da je potrebna večja količina pijače, moramo imeti rezervo,
- spominke za goste nabavimo in vodimo pod točilnico. Županu občine Piran, gospodu Janez Novaku (v nadaljevanju piranskemu županu) jih v avli hotela izročimo pred odhodom gostov. Ta jih izroči in se od njih posloviti.

Podpis odgovorne osebe

Vir: Lasten

Delovni nalog gospodinji hotela št. 54 / 11

Lucija, 16.5.2011

V soboto, 21.5.2011 ob 12.30 uri je protokolarno kosilo v Smaragdnem salonu. Potrebno je:

- generalno čiščenje okolice hotela in garaže,
- generalno čiščenje garderobe in sanitarij za goste,
- temeljito čiščenje preddverja z aperitiv barom,
- temeljito čiščenje Smaragdnega salona,
- po generalni vaji je potrebno Smaragdni salon ponovno urediti,
- v času kosila je potrebno določiti dežurstvo v garderobi in dežurno negovalko prostorov,
- po 17.30 je potrebno ponovno očistiti in urediti preddverje z aperitiv barom, Smaragdni salon, garderobo in sanitarije ter ostale prostore,
- za večerjo je potrebno določiti dežurstvo v garderobi in dežurno negovalko prostorov,
- priprava potrebnega perila po obrazcu št. 231 / 11 in dostava v Smaragdni salon, za 21.5.2011, ob 8.00.

Podpis odgovorne osebe

Vir: Lasten

Delovni nalog cvetličarni CVET Št. 65 / 11

Lucija 16.5.2011

Sobota, 21.5.2011

Potrebno je:

- pripraviti en glavni večji cvetlični aranžma ovalne oblike. Cvetje naj bo sveže rezano, pisanih in živahnih barv, v višino naj sega do 25 cm;
- dva stranska aranžmaja manjše velikosti ovalne oblike, ki segata v višino do 25 cm, z enakim cvetjem kot pri glavnem aranžmaju;
- vaze za cvetje prinesemo iz hotela Residens Lucija, saj se ujemajo s steklom, ki bo v rabi 21.5.2011;
- cvetlične aranžmaje dostavite v hotel Residens Lucija 21.5.2011 ob 12. uri.
- Plačilo aranžmajev vpišite na skupni račun hotela Residens Lucija.

Podpis uradne osebe

Vir: Lasten

Delovni nalog tehnični službi št. 43 / 11

Lucija, 16.5.2011

Sobota, 21.5.2011

Potrebno je:

- preveriti delovanje napeljav, vseh stikal, svetlobnih teles in akustičnih naprav - v jutranjih urah.
- v Smaragdnom salonu pripraviti mikrofona z ozvočenjem.
- v sanitarijah preveriti delovanje vodovodnih in električnih napeljav, stikal in pip - vse napake popravite,
- v garderobi preveriti svetila, obešalnike in omarice za garderobo in nakit,
- organizirati dežurstvo za čas kosila in večerje.

Podpis odgovorne osebe

Vir: Lasten

Delovni nalog tajništvu št. 65 / 11

Lucija, 16.5.2011

Sobota, 21.5.2011

Potrebno je:

- za 9. uro pripraviti 35 menijev št. 3, s platnicami hotela Residens Lucija in z vložki,
- menije napisati v slovenskem in v angleškem jeziku,
- na prvi strani 2/4 vložka napisati posvetilo,
- na levi strani sredine vložka napisati seznam pijač z vsemi potrebnimi podatki,
- na desni strani sredine vložka napisati seznam jedi,
- na desni strani pod jedmi napisati kraj, in datum svečanega dogodka,
- na osnovi priloženega seznama gostov pripraviti 32 vizitk z imeni in priimki gostov, ki se postavijo nad pogrinjek,
- dne 20.5.2011 ob 10.30 uri prinesiti vodji postrežbe svečanih obrokov po en vzorec v kontrolo.

Podpis odgovorne osebe

Vir: Lasten

Vodja postrežbe svečanih obrokov je v ponedeljek, 16.5.2011, ob 8. uri v svoji pisarni sklical sestanek vodij oddelkov kuhinje, strežbe in točilnice. Nanj je povabil tudi hotelsko gospodinjjo, servisne službe in tajništvo.

Na sestanku jim je predstavil dogodek - protokolarno kosilo, ki bo 21.5.2011. Poudaril je pomembnost dogodka in kaj naročnik pričakuje od hotela Residens Lucija.

Razložil je potek dela od začetnih pripravljalnih do zaključnih del.

Vodjem oddelkov je pisne zadolžitve razdelil v dvojniku. S podpisi so potrdili odgovornost za dela, ki so navedena na zadolžitvah.

Eno potrdilo ostane vodji oddelka, druga pa ostanejo pri vodji postrežbe svečanih obrokov za kontrolo dela vodij oddelkov in analizo dela po zaključku protokolarnega obroka.

2.3.1 Osnovna pripravljalna dela v strežbi

Kakovostno opravljena pripravljalna dela omogočijo nemoten potek del, ki sledijo za tem.

Opravimo jih po vnaprej pripravljenem načrtu, ki ga pripravi odgovorna oseba. V tem primeru je to vodja postrežbe svečanih obrokov.

Dan pred dogodkom, v petek, 20.5.2011, strežno osebje začne z osnovnimi pripravljalnimi deli, po delovnem nalogu strežbe št. 65 / 11 z dne 16.5.2011. Pripravljene inventar primerno shranijo in ga pokrijejo z velikimi čistimi krpami – kontrola dela.

- Določeno strežno osebje na osnovi skice pripravi v Smaragdnom salonu banketno mizo in tri servirne mize – kontrola dela (glej sliko 10).

- Točaj sprejme naročeno pijačo na podlagi zahtevka za pijačo št. 123 / 11, z dne 16.5.2011. Preveri pijačo in jo uskladišči v določenih prostorih na primernih temperaturah – kontrola dela.

V soboto, 21.5.2011, negovalke prostorov po delovnem nalogu št. 54 / 11, z dne 16.5.2011, zjutraj generalno počistijo naročene prostore – kontrola dela.

- Strežno osebje pride ob 8. uri in nadaljuje s pripravljalnimi deli v Smaragdnom salonu.

- Natakariji z rajona št. 6, zadolženi za perilo, pogrnejo mize.

- Natakariji z rajona št. 7, zadolženi za pripravo porcelana, na pogrnjeno banketno mizo postavijo okrasne krožnike. Natakariji št. 6 nato na okrasne krožnike postavijo okrasne serviete.

- Natakariji št. 7 na okrasne krožnike z okrasnimi servietami postavijo še krožnike za hladno začetno jed. Natakariji št. 6 vnaprej zložene serviete za goste postavijo na krožnike za hladno začetno jed.

Natakarji št. 7 postavijo na zgornjo levo stran nad pogrinjki še krožnike za kruh s primernimi servietami.

- Natakarji št. 8, zadolženi za pribor, postavljajo po vrstnem redu pribor poleg okrasnih krožnikov in tako oblikujejo svečane pogrinjke.

- Natakarji, zadolženi za steklo, postavljajo kozarce na pogrinjke.

- Natakarji št. 6 postavijo osem posipalnikov za sol in poper na banketno mizo - na štiri goste po enega (Kovač, SOD I, 2009, str. 49).

- Pomožne mize pripravijo natakarji z rajona št. 4.

- Natakarji z rajona št. 1 vodijo in kontrolirajo delo. Pri tem opozarjajo na morebitne napake pri pogrinjanju miz in simetriji pogrinjkov, ki morajo biti diagonalno in simetrično postavljeni (ko se postaviš na začetek kraka svečane mize, moraš videti samo začetni pogrinjek – vsi ostali so postavljeni v isti liniji in jih začetni popolnoma zakriva). Opozarjajo na doslednost priprave servirnih miz (število inventarja na servirni mizi je: inventar za svečani pogrinjek, rezervni preložilni pribor, dva kavarniška pladnja, hladilci za pijače, pribor za čiščenje mize, zobotrebnice, posipalnik za sol in poper, steklenička s kisom in oljem (več vrst začimb), rezervni ročni prtički, rezervne serviete za goste).

- Natakarji št. 6 postavijo na desno stran svečanih pogrinjkov svečane menije, nad pogrinjke pa še vizitke z imeni in priimki gostov.

- Natakarji št. 6 postavijo na čelo svečane mize glavni cvetlični aranžma (pred glavnega gosta in pred gostitelja), na sredino ostalih dveh krakov pa po en manjši aranžma.

Vsak vodja rajona po opravljenem delu pregleda rajon, za katerega je po razporedu zadolžen in odgovoren nadrejenemu.

2.3.2 Generalna vaja

Po opravljenih pripravljalnih delih sledi generalna vaja. (Kovač, 2009, str. 53)

Generalna vaja je postopek ponovitve in utrditve dogodka. Z njo odpravimo različna nesporazume in napake za dela, ki sledijo.

- Pri svečani mizi načrtamo in določimo rajone in izhodiščna mesta na vsakemu rajonu (izhodiščno mesto je prvi gost na rajonu – slika 10).

- Goste sprejmeta hostesa hotela Residens Lucija in vodja postrežbe svečanih obrokov.

- Sommelierji nato postrežejo aperitiv v preddverju, v aperitiv baru.

- Hostesa po postrežbi z aperitivom povabi goste v salon, kjer jih skupaj z vodjo postrežbe svečanih obrokov posedeta za mizo.

- Strežno osebje se v natakarski pripravljalnici postavi v dve vrsti. Tisto osebje, ki ima najdaljšo pot iz natakarske pripravljalnice do izhodiščnega mesta ob svečani mizi, je prvo v vrsti. Tisti, ki imajo najkrajšo pot, so v vrsti zadnji (slika 11).

Vodja postrežbe svečanih obrokov da znak osebju, ki v takem ceremonialu pride do svečane mize. Vrsti se ločita pri desnem kraku. Desna vrsta gre na desno stran in pride do izhodiščne točke, do gostitelja. Ostalo strežno osebje se postavi na svoja izhodiščna mesta na desni strani, prvi gost na rajonu. Leva vrsta nadaljuje pot do levega kraka, po levi strani do izhodiščnih točk. Pride do glavnega gosta in ostalih izhodiščnih mest, po istem postopku kot na desni strani. Leva in desna stran se razvrstita istočasno.

- Strežno osebje se postavi na izhodiščne točke in čaka na znak vodje postrežbe svečanih obrokov. Ko ta ugotovi, da je vse osebje na izhodiščnih mestih, da znak, rahel poklon, za pričetek strežbe.

- Najprej je na vrsti postrežba z mineralno vodo: sommelier r. št. 1 na znak vodje postrežbe svečanih obrokov najprej postreže glavnega gosta. Z desne strani mu natoči vodo v prvi kozarec, v kozarec za vodo. Potem se postavi za hrbet glavnemu gostu na svojo izhodiščno točko. Sledi postrežba gostitelja. Sommelier r. št. 2 ga postreže po istem postopku. Vsi sommelierji na tretji znak vodje postrežbe istočasno postrežejo z vodo vse goste na svojih rajonih (štirje rajoni po osem gostov na rajonu – slika 10).

- Sledi postrežba z jedmi: glavnega gosta, ki sedi na desni strani gostitelja, na čelu svečane mize, postrežejo prvega. Vodja rajona št. 1 A ga postreže z leve strani. Nudi in preloži jed na krožnik za hladno začetno jed. Nato se postavi za gostov hrbet na svojo izhodiščno točko (slika 10).

Drugega gosta, gostitelja, postreže vodja rajona št. 2 F po istem postopku kot glavnega gosta. To se zgodi, ko dobi znak, ponovni rahli poklon vodje postrežbe svečanih obrokov (po delovnem razporedu št. 141 / 11).

Na tretji znak vodje postrežbe svečanih obrokov, ko sta prva gosta že postrežena, postrežejo ostale goste po istem postopku, od izhodiščnih mest navzdol do zadnjega gosta na rajonu (štirje gostje na rajonu – slika 10).

Ko so jedi postrežene, strežno osebje stoji pri zadnjem postreženem gostu. Na znak vodje postrežbe svečanih obrokov pride zadnji vodja rajona do predzadnjega, oba do tretjega in vsi trije do četrtega vodje, istočasno na obeh krakih. Strežno osebje na ponovni znak vodje pri odhodu sestavi dve vrsti, ki odhajata v natakarsko pripravljalnico. Strežno osebje brez ropota odloži uporabljeni inventar za pomivanje.

- Sledi postrežba s prvim vinom, Sivim pinotom, po istem postopku kot pri mineralni vodi. Sommelierji ob menjavi vina pri glavni mesni jedi odmaknejo kozarec za prvo vino. Ostale kozarce popravijo tako, da na mesto kozarca za prvo vino pomaknejo kozarec za drugo vino, Malvazijo. Po točenju Malvazije poberejo kozarce za prvo vino.

Sommelierji istočasno na znak vodje postrežbe svečanih obrokov odnašajo prazne steklenice v točilnico in prinašajo polne s primerno ohlajeno pijačo, ki jo hranijo v hladilcih na servirni mizi.

- Pomočniki odnašajo uporabljeni inventar v pomivalnico in prinašajo čiste krožnike za naslednji hod. To počno organizirano pod taktirko gospoda Bogataja.

- Po postrežbi hladne začetne jedi, juhe in tople začetne jedi (pri tem se upošteva menjava servisov na ostalih rajonih, razen pri glavnih gostih na čelu mize) pomočniki prinesejo tople večje servirne krožnike za glavno mesno jed, nato še krožnike za solato. Na znak vodje postrežbe svečanih obrokov se vračajo v natakarsko pripravljalnico.

- Sledi postrežba z glavno mesno jedjo, ribo.

Vodje rajonov na ribjih ploščah iz kromargana prevzamejo primerno dekorirane ribe z izolsko omako v omačnici na predelni plošči (za štiri osebe – preložilni pribor in desertna žlica za omako).

Pomočniki prevzamejo slan krompir, ki je v tembalu za štiri osebe (na podstavku, vmes je servieta in preložilni pribor).

Sommelierji izjemoma prevzamejo zeleno solato, ki je v skledi na podstavku, vmes sta servieta in preložilni pribor.

Vodje rajonov so prvi v vrsti za glavne goste – najdaljša pot. Sledijo jim pomočniki na rajonu, za njimi pa sommelierji. Ti za trenutek priskočijo na pomoč pri postrežbi glavne mesne jedi. Strežno osebje se postavi v dve vrsti po rajonih. Na dani znak vodje postrežbe svečanih obrokov vstopijo v salon, desna vrsta gre na desno stran mize, leva pa na levo stran (glej sliko 11).

Ko je strežno osebje na izhodiščnih točkah - na rajonih, vodja postrežbe svečanih obrokov da z rahlim poklonom znak za postrežbo ribe glavnemu gostu. Vodja rajona mu z leve strani preloži ribo in dekoracijo na krožnik, zatem mu ponudi še omako.

Gostitelja po enakem postopku postrežejo na drugi znak. Ostale goste na rajonih z ribami in omako postrežejo na tretji znak.

Ko sta dva gosta postrežena z ribami, se na znak vodje postrežbe svečanih obrokov začne postrežba s slanim krompirjem.

Na enak način postrežemo solate. Pri postrežbi pazimo, da gosta ne »ukleščimo«, da ne pride do nesreče. Hkrati strežemo prvega, tretjega in petega gosta, vedno mora biti en gost v presledku! (Kovač, 2009, str. 54)

- Postrežba z drugim vinom, Malvazijo. Po glavni mesni jedi sledi pospravljanje mize. Vodje rajonov pospravijo krožnike za glavno mesno jed s priborom vred, za njimi pomočniki na rajonu pospravijo krožnike od solate in zatem še počistijo mizo.

Sommelierji natočijo kozarce za zdravico.

Pomočniki na rajonih po zdravici prinesejo desertne krožnike in jih na dani znak postavijo na mizo pred goste.

Vodje rajonov postrežejo s sirom, ki je na kristalnih ploščah s srebrnimi podstavki. Ti so podloženi z okrasnimi servietami. Dodan je preložilni pribor. To naredijo po določenem postopku, na dani znak. Pomočniki za njimi ponudijo akacijev med iz skodelice, ki je na podstavku z okrasno servieto in desertno žlico. Pri tem pa pazijo, da je med gosti presledek.

- Sledi postrežba vina Story. Sommelierji odmaknejo kozarce za Malvazijo. Na njihovo mesto pomaknejo kozarce za posebna vina in natočijo po približno pet centilitrov vina. Po postrežbi vina organizirano po že znanem postopku poberejo kozarce za Malvazijo.

- Vodje rajonov po postrežbi sira pospravijo uporabljeni inventar, pomočniki pa počistijo mizo.

- Sommelierji prevzamejo digestive, pomočniki na rajonih pa prevzamejo pladnje s pripravljeno ekspresno kavo in mlekom, ki je v vrčkih. Za vodjo rajona se postavijo v vrsto.

Koloni z vodji rajonov, pomočniki in sommelierji prihajata po danem znaku po že ustaljeni poti na izhodiščna mesta na rajone.

Na dani znak vodje postrežbe svečanih obrokov ponudi vodja rajona glavnemu gostu kavo ali kavo z mlekom in digestiv. Sledi postrežba gostitelja, potem pa vseh ostalih gostov.

- Pomočniki rajonov po kavi in digestivu pospravijo kavne skodelice in podstavke z žličkami. Sommelierji pospravijo vse prazne kozarce, razen tistega za vodo. Vodje rajonov pospravijo okrasne krožnike, ki na mizi so od začetka do konca postrežbe, s preložilnim priborom poberejo še serviete. To počnejo organizirano na znak vodje postrežbe svečanih obrokov.

- Od gostov se poslovijo kuharsko in strežno osebje, ki se postavi v eno vrsto pred banketno mizo. Na začetku vrste sta vodja postrežbe svečanih obrokov in vodja kuhinje. Ob tej priložnosti se zahvalita za sodelovanje in obisk.

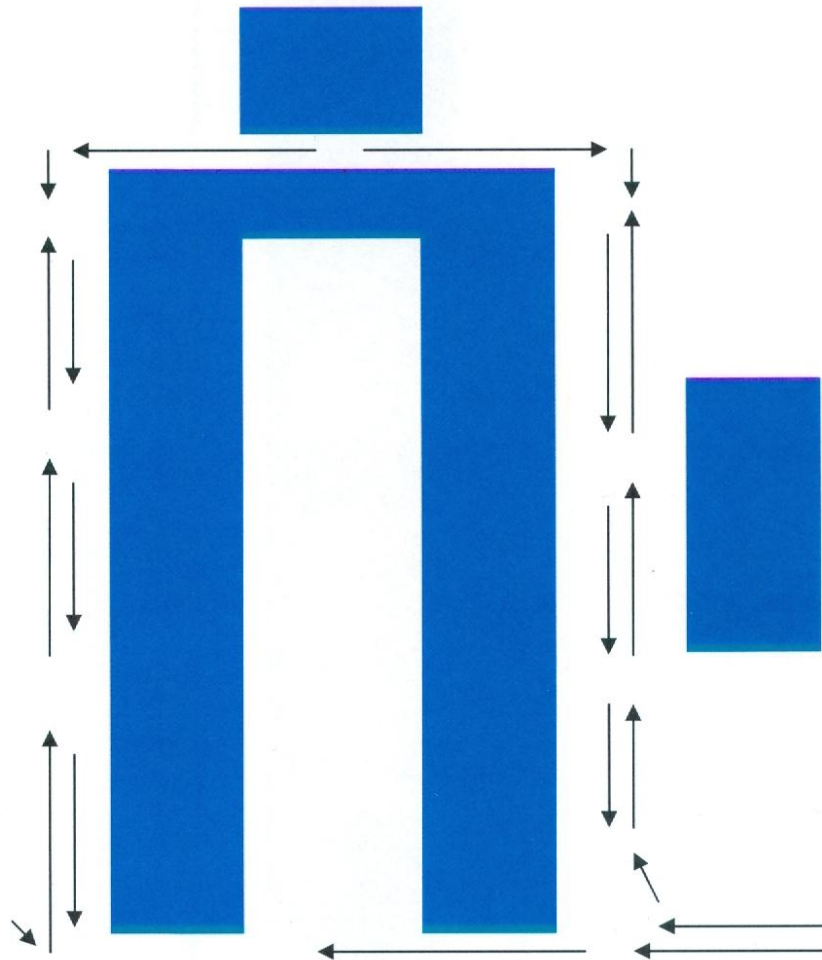
- Župan piranske občine in hostesa v recepciji Hotela Residens Lucija izročita belgijskim gostom simbolična darila in se od njih poslovita.

- Po generalni vaji sledi lažji obed, nato pa osebna ureditev strežnega osebja in psihološka priprava na delo.

- Sommelierji uro pred sprejemom gostov odprejo buteljke s prvim vinom. Preverijo vino, ki na primerni temperaturi počaka do postrežbe.

- Pripravijo pladnje s kozarci za aperitiv.

- Pomočniki na rajonu deset minut pred postrežbo kosila postavijo na mizo kruh (za vsakega gosta posebej je krožnik za kruh, ki se nahaja na levi strani nad vilicami na svečanem pogrinjku).



Slika 11: Generalna vaja
Vir: Lasten

- Smer gibanja strežnega osebja.

S puščicami je nakazana menjava servisa, ki se opravi pri vsakem postrežnem hodu. Menjava se upošteva tudi pri pospravljanju uporabljenega inventarja, istočasno na vseh rajonih, razen na čelu mize – prvi in drugi rajon.

- Sommelierji minuto pred prihodom gostov točijo aperitiv, Peneči Capris in pomarančni sok. Pijače morajo obdržati primerno temperaturo.

- Sledi sprejem gostov in postrežba aperitiva po že v naprej odločenem scenariju.

- Postrežba jedi sledi vzorcu z generalne vaje. Vodja postrežbe pred vsakim hodom ponovno, na kratko, predstavi potek postrežbe, da ne bi prišlo do napak.

2.3.3 Zaključna dela

Zaključna dela zaradi znanih razlogov velikokrat zanemarjamo. Po postreženem obedu, ko smo utrujeni, nam pospravljanje in urejanje običajno ne gre preveč od rok. Dela, ki zatem sledijo, se pustijo, da jih namesto nas opravijo drugi, kar je nedopustno.

- Strežno osebje po odhodu gostov opravi vsa zaključna dela. Osnova zanje je delovni nalog z dne 20.5.2011. Osebje, ki je pripravljalo pribor, ga sedaj tudi očisti, uredi in vrne na prej očiščeno in urejeno mesto. Tako se tudi količinsko razdolži. To počnemo z vsem inventarjem. Tak način dela nam zagotavlja, da obdržimo kontrolo in obtok strežnega inventarja. Če ugotovimo primanjkljaj,

lahko na osnovi obstoječega stanja in konkretnih zadolžitev posameznikov ugotovimo, kdo je kriv. Biti moramo dosledni, saj inventar v gostinstvu predstavlja veliko vrednost. Natakarsko pripravljalnico pospravimo, uredimo in pripravimo za postrežbo naslednjega obeda. V Smaragdnem salonu preuredimo mizo na več manjših miz, po Knjigi rezervacij, za naslednji obrok. Negovalke prostorov počistijo in uredijo potrebne prostore. V točilnici uredimo pijače, pospravimo embalažo in se pripravimo za naslednji obrok.

2.3.4 Analiza dela

Analizo dela pripravimo naslednji dan, na osnovi pripomb gostov, naročnika, kakor tudi poteka dela - od enostavnih pripravljalnih do zaključnih del. Izobesimo jo na oglasno desko v natakarski pripravljalnici. Dobro opravljeno in strokovno delo pohvalimo, Na napake pa takoj osebno opozorimo.

2.3.5 Priprava računa

V ponedeljek, dne 23.5.2011, v hotelu Residens Lucija pripravijo račun za Občino Piran za opravljene storitve na dan 21.5.2011.

Hotel Residens Lucija Obala 20, Lucija 6320 Portorož		Lucija, 23.5.2011
		Račun št. 235/11 Datum zapadlosti: 15.06.2011
Ident. št. za DDV: SI 321 02577 http://www.hotel.residens.lucija@siol.net		TRR: SI 051 00-80126 55989
Občina Piran Tartinijev trg 2 6330 Piran		
STORITVE	CENA	ZNESEK
32 oseb meni št. 3	64,00 €/osebo	2.048,00 €
Eno prosto mesto	64,00 €	- 64,00 €
Končni znesek z DDV		1.984,00 €
Pri plačilu se sklicujte na številko 00155-2113. V primeru zamude pri plačilu zaračunavamo zakonite zamudne obresti. Reklamacijski rok je 8 dni po prejemu računa.		
Podpis odgovorne osebe		
ID za DDV: SI 8990 2468 , Marična št. 2233456987, Višina osn, kap: 32 754 876 EUR. Vpis v sod. reg. Okrožno sodišče v Kopru pod reg. Št. vložka: 2003/23476987, TRR: SI 051 00-801 26 55989, Banka Koper, d.d..		

Slika 12: Priprava računa
Vir: Lasten

2.3.6 Možnosti postavitve sedežnega vrstnega reda za svečane obroke ali delovne sestanke - seje

Sedežni vrstni red lahko predstavlja svojevrstno težavo, a jo rešujejo pravila, ki jih določa protokol (poglavje Diplomatski protokol - vrste obedov). Ta pravila moramo poznati in jih upoštevati pri različnih priložnostih in obedih.

Najpogosteje se uporablja *francoski način* razvrščanja osebja. Čelo mize je na sredini, gostitelj in glavni gost si sedita nasproti. Gostje so levo in desno od njiju v določenem zaporedju glede na rang in položaj, ki ga imajo. Moški in ženske se razporedijo izmenično, prav tako tuji in domači povabljeni. Ženska ali tuji gost ne sedita na koncu mize, ampak mlajši moški – domači povabljenec, nižji po rangju.

Angleška razvrstitev gostov se ne uporablja pogosto. Zanj je značilno, da gostitelj za mizo v obliki črke I sedi na čelu mize, na začetku mize. Desno od domačina so razvrščeni domači povabljeni, po funkciji ali nazivu, od najvišjega do manj pomembnega gosta. Domačinov sedež je obrnjen v prostor proti vratom, proti vhodu v prostor. Glavni gost sedi nasproti domačinu, na začetku drugega kraka mize. Njegov stol je obrnjen k oknu, v naravo. Desno od glavnega gosta sedijo povabljeni gostje razvrščeni po pomembnih funkcijah ali nazivu.

Stoli za glavne goste se označujejo tako, da se izvečejo od mize in tako postanejo »vidni«.

Sedežni vrstni red se postavi na vidno mesto v prostoru, kjer se zbirajo gostje, v aperitiv baru. Vsak gost pred prihodom za mizo ugotovi, kje je njegovo mesto. Sedežni vrstni red se velikokrat označi že na vabilu, ki ga povabljenec dobi po pošti. Glavni gostje običajno na svečanem pogrinjku nimajo vizitke z imenom in priimkom, za ostale pa je vizitka obvezna.

Na slavnostnih večerjih na visoki ravni je za goste obvezna svečana obleka - smoking ali temna obleka, kar je označeno na vabilu.

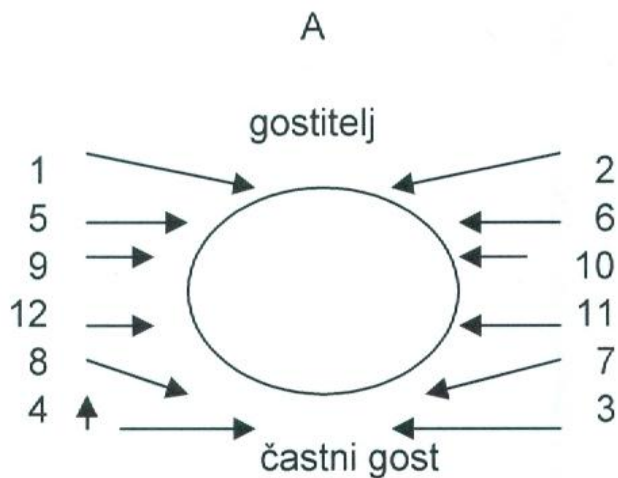
Primer 1: Kadar za mizo sedijo moški, sodelavci, jih razvrstimo po funkciji ali nazivu.

Miza v obliki črke I: gostitelj sedi na sredini za mizo in gleda proti vhodu v prostor. Desno od njega sedi oseba, ki je po pomembnosti za njim. Levo od gostitelja sedi druga oseba po pomembnosti, zatem so razvrščene levo in desno osebe po pomembnosti. Na koncih mize so mlajše in manj pomembne. Nasproti gostitelja sedi gost, sodelavec. Levo in desno od sodelavca so razvrščeni sodelavci po istem sistemu, kot je že opisano.

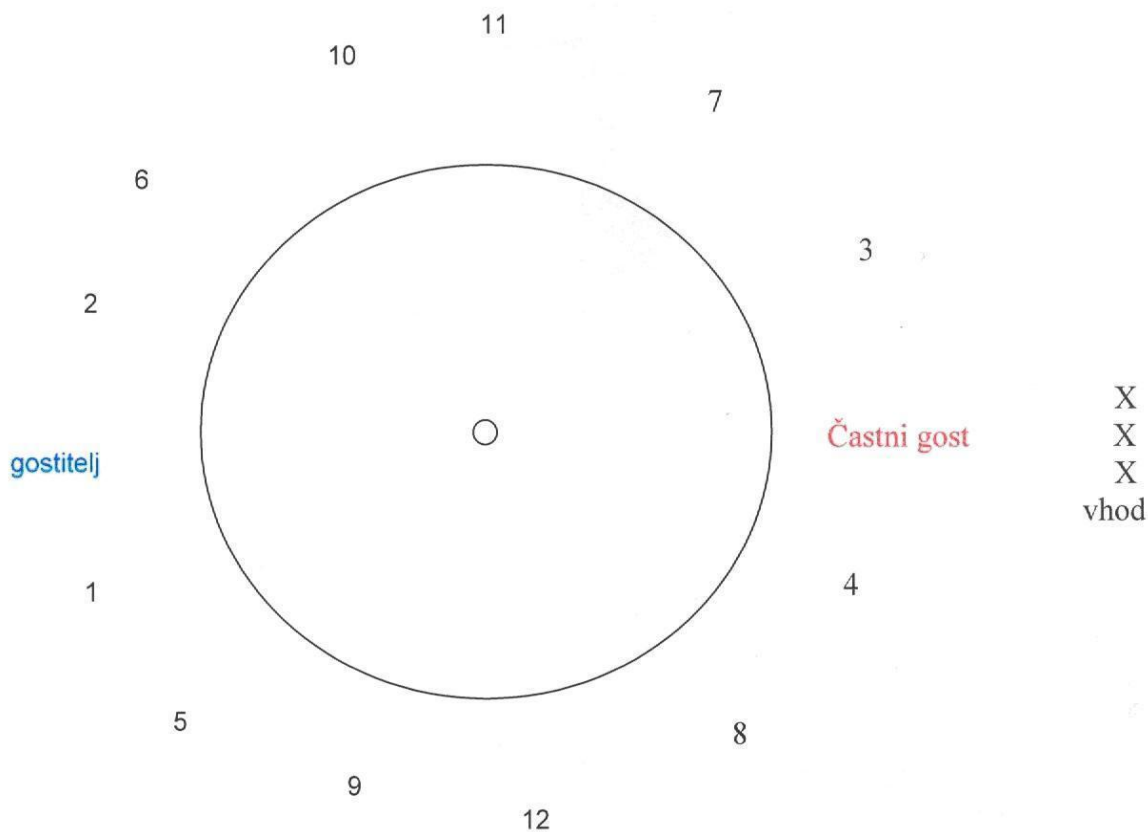


Slika 13: Moški - sodelavci, razvrščeni po hierarhiji
Vir: RS - MOGSV - protokol, 2005, 150

Primer 2: Okrogla miza ima enaka pravila razvrščanja kot oglata miza v obliki črke I. Sedeži ob okrogli mizi imajo vsi enako vrednost.



Slika 14a : Razvrščanje gostov ob okrogli mizi
Vir: RS - MOGSV - protokol, 2005, 151



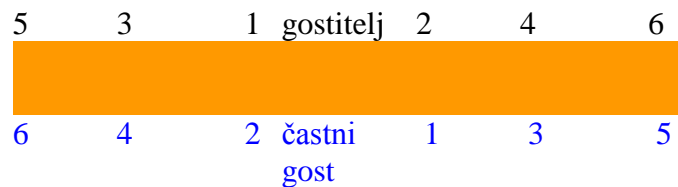
Slika 14b: Razvrščanje gostov pri okrogli mizi
Vir: RS - MOGSV - protokol, 2005, 151

Primer 3: Za mizo v obliki črke I sedi delegacija. Če želijo izkazati posebno čast neki osebi, goste razvrstimo tako, da je gostiteljev sedež za sredino mize. Obrnjen je proti vходу v prostor. Desno od gostitelja je prvi pomembni gost, sledijo še peti, deveti ... Levo od gostitelja so razvrščeni tretji, sedmi, enajsti ... Častni gost ima stol nasproti gostitelja in gleda skozi okno v naravo. Na desni strani častnega gosta sedijo po hierarhiji drugi, šesti, deseti gost ... Levo od častnega gosta sedijo četrti, osmi in dvanajsti gost.



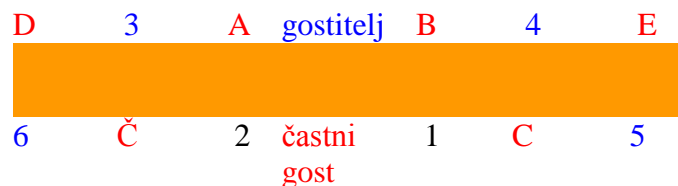
Slika 15: Moški - sodelavci, razvrščeni po hierarhiji
Vir: RS - MOGSV - protokol, 2005, 152

Primer 4: Miza je v obliki črke I, namenjena pogovorom, delovnemu kosilu ali delovni večerji. Delegaciji, ki sedita za mizo, razvrstimo po funkciji ali nazivu, levo in desno od vodij delegacij. Gostitelj stol je na sredini za mizo. Desno od gostitelja sedijo po pomembnosti prvi, tretji, peti gost ... Levo od njega pa sedijo drugi, četrti, šesti...gostitelj. Stol za častnega gosta je nasproti gostiteljevemu. Na desni strani častnega gosta sledijo prvi tretji, peti ... na levi pa drugi, četrti, šesti ... gost (gostujoča delegacija sedi nasproti gostiteljem in gleda skozi okno, v naravo).



Slika 16: Dve delegaciji - tuja delegacija je obarvana
Vir: RS - MOGSV - protokol, 2005, 152

Primer 5: Delegaciji brez soprog sedita za mizo v obliki črke I na uradnem kosilu ali večerji. Gostitelj ima v tem primeru stol za sredino mize in gleda v prostor proti vhodu. Desno od njega je po hierarhiji prvi pomembni član gostov. Sledijo jima tretji po hierarhiji gostitelj in peti od gostov. Na levi strani gostitelja sledijo drugi gost po hierarhiji, četrti domači in šesti gost. Nasproti gostitelja je častni gost. Desno od njega je prvi gostitelj, tretji gost in peti gostitelj ... Na levi strani častnega gosta sedijo drugi gostitelj, četrti gost in šesti gostitelj ... Iz tega lahko zaključimo, da glavna gosta sedita na sredini za mizo, ostali gostje so med seboj pomešani levo in desno po hierarhiji.



Slika 17: Dve delegaciji brez soprog člani tuje delegacije so napisani s črkami
Vir: RS - MOGSV - protokol, 2005, 153

Primer 6: V mešani družbi za mizo sedijo moški s soprogi, v družbi pa je gost, ki mu želijo izkazati čast. Goste tokrat razvrstimo po naslednjem vrstnem redu: gostitelj stol je na sredini za mizo v obliki črke I. Na gostiteljevi desni strani je soproga glavnega gosta. Sledita, tretji gostitelj in soproga tretjega gosta... Levo od gostitelja je soproga drugega gostitelja, nato drugi gost in soproga četrtega gostitelja...

Nasproti gostitelja sedi soproga gostitelja, na njeni desni strani pa častni gost. Sledi soproga tretjega gostitelja, tretji gost ... Leva stran soproge gostitelja je namenjena drugemu gostitelju, sledi soproga drugega gosta, četrti gostitelj ...

Jesti pričnejo takrat, ko v večji skupini večina ljudi dobi prvo jed ali ko v manjši skupini vsi gostje dobijo prvo jed. Soproga gostitelja zaželi gostom »dober tek«.



Slika 18: Tuja delegacija je označena s črkami – dame s črkami in številkami. Domača delegacija je označena s številkami, dame pa z dvojnimi številkami

Vir: RS - MOGSV - protokol, 2005, 153

Primer 7: V družbi za mizo v obliki črki I sta prisotni tudi soprogi glavnega gosta in gostitelja. Soproga glavnega gosta v tem primeru sedi na sredini za mizo z desne strani gostitelja. Njuna stola sta obrnjena proti vhodu. Desno od soproge glavnega gosta sedi drugi gost, četrti gostitelj ... Levo od gostitelja sedi tretji gost, peti gostitelj ... Nasproti soproge glavnega gosta sedi soproga gostitelja. Častni gost sedi z desne strani soproge gostitelja, nato drugi gost, četrti gostitelj ... Z leve strani soproge gostitelja sedi tretji gostitelj, peti gost ...

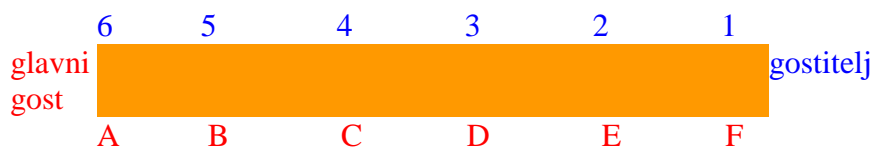
Gostje so med seboj pomešani.



Slika 19: Častna gosta s soproga; domači gostje so označeni s številkami, tuji pa s črkami

Vir: RS - MOGSV - protokol, 2005, 153

Primer 8: Angleško razvrščanje gostov uporabljamo redko. Primeri takega razvrščanja so v vojski, v diplomaciji pa jih skoraj ni.



Slika 20: Angleško razvrščanje; domači gostje so označeni s številkami, tuji gosti pa s črkami

Vir: RS - MOGSV - protokol, 2005, 153

Primer 9: Razvrščanje oseb pri poroki je pomembna naloga vodilnega strežnega osebja. Upoštevati morajo navade in želje gostov, hkrati pa jim morajo pravilno svetovati in pomagati.

- Okrogla miza s štirimi glavnimi gosti: Nevesta sedi na ženinovi desni strani, ženinova priča ima sedež na nevestini desni strani. Na ženinovi levi strani sedi nevestina priča. Sledijo manjše mize: miza, ki je namenjena staršem in ožjim sorodnikom, miza za sestrične, bratrance in širše sorodstvo,

miza za prijatelje in sodelavce ter miza za otroke. Nihče od povabljenih gostov ne sme kazati hrbta glavnim gostom!

- *Miza v obliki črke U*: Ženin in nevesta imata častni mesti na čelu mize. Nevesta sedi na ženinovi desni strani, sledijo ji ženinov oče, ženinova mati, ženinova priča in ostali gostje. Na ženinovi levi strani sedi nevestin oče, nato nevestina mati, nevestina priča in ostali gostje.

Svatje so razvrščeni po sedežnem vrstnem redu, ki ga prej pripravita mladoporočenca.

- *Miza v obliki črke I*: Častna mesta so na sredini svečane mize. Ženin in nevesta sedita ob steni in gledata proti oknu v naravo. Na ženinovi desni strani sedi nevesta, zatem pa ženinova priča in ostali svatje. Na ženinovi levi sedi nevestina priča, sledijo ostali svatje po vrstnem redu. Nasproti ženina sedita nevestina mati in oče, nasproti neveste pa ženinov oče in mati. Sledijo ostali svatje.

Vaje

Sestavite svečani meni in pripravite izračun vrednosti (PC) menija za eno osebo.

Pripravite vse potrebne izračune za svečani obed za 25 oseb.

Izpeljite delovni sestanek.

Prevezmite organizacijo dela in postrežbo svečanega obeda od enostavnih pripravljalnih do zaključnih del.

Po vaji naredite analizo dela!

Napišite račun za opravljene storitve.

Povzetek

Banket je izredni svečani obrok z veliko presenečenji in izzivi za vsakega gostinca.

Za izvedbo in organizacijo te oblike svečanosti je potrebno veliko izkušenj in strokovnega znanja o vodenju gostinskega obrata višje kategorije. Potrebno je tudi znanje maternega in tujih jezikov. S področja ekonomije je treba obvladati izračune in oblikovanje vrednosti obroka, ponudbe in povpraševanja na tržišču. Treba je znati mehansko in toplotno obdelati živila. Poznavanje organizacije in izvedbe obroka v proizvodnem in v strežnem - prodajnem procesu je potrebno podpreti z vso potrebno dokumentacijo. To omogoča vodenje in kontrolo proizvodno-prodajnega procesa.

Protokolarna pravila so temelj za sprejem in izvedbo protokolarnega obroka. Ob prisotnosti tujih državljanov in drugih delegacij na najvišji državni ravni lahko veliko težav povzroči tudi nepravilna razvrstitev izobešenih zastav. Nepoznavanje protokolarnih pravil povzroča zmedo in veliko zagato ne le za gostinski obrat, ampak tudi za državo gostiteljico.

Iz pogovorov s študenti lahko zaključim, da se premalo posvetijo vodenju dokumentacije, ki spremlja banket. To je nedopustno. Ob koncu leta se zato pri popisu inventarja lahko pokaže velik primanjkljaj, zanj pa nihče ne odgovarja. To se zgodi, če ni konkretne zadolžitve in dokumentov, ki so osnova za kontrolo in takojšnjo odgovornost.

Starosta med turističnimi delavci mi je na začetku poti zaupal: »Največje plačilo za leta mojega dela v gostinstvu in turizmu je ugotovitev, da so gostje z mojim delom zadovoljni.«

Vprašanja za ponavljanje

1. Naštejte in opišite izredne obroke.
2. Kaj je protokolarni obrok?
3. Kaj dosežemo z načrtovanjem, organiziranjem, vodenjem, časovnim in kakovostnim določanjem ter kontrolo dela?
4. Pojasnite zakonitosti ponudbe in povpraševanja v gostinstvu.
5. Pripravite ponudbo za protokolarni obed.
6. Pripravite izračun - prodajno ceno za eno osebo za svečani meni.
7. Katere elemente vsebuje kupoprodajna pogodba?

8. Kaj je Knjiga rezervacij, kdo in kako jo vodi?
9. Zakaj je potrebno narediti izračun strežnega inventarja za svečani obrok?
10. Kdo odgovarja za manjkajoči strežni inventar?
11. Kako ugotovimo osebo, ki je odgovorna za manko strežnega inventarja?
12. Kateri način strežbe se uporablja pri protokolarnem obedu?
13. Kako ravnamo s kozarci pri menjavi vina?
14. Kaj pomeni, da gosta ne smemo »ukleščiti«?
15. Opišite pomen zaključnih del na svečanem obroku.

Koristne spletne povezave

<http://www.brdo.si/> 22. 8. 2010

http://en.wikipedia.org/wiki/SWOT_analysis- 22. 8. 2010

<http://www.quickmba.com/strategy/swot/-> 22. 8. 2010

<http://www.marketingteacher.com/lesson-store/lesson-swoot.html-> 22. 8. 2010

3 ORGANIZACIJA IN IZVEDBA IZREDNIH SVEČANIH OBROKOV S POMOČJO RAZSTAVNIH – BIFEJSKIH MIZ

Znameniti francoski klasicist, pesnik in basnopisec Jean de La Fontaine (1621/1665) je med drugim napisal tudi kratko povest »La clef de buffet.« V njej piše o lačnem slugi in o bifeju kot prostoru ali shrambi, kjer so običajno shranjevali živila, jedi in manjšo količino pijač. Slednje so bile vedno pri roki, ko so bili gostje lačni ali žejni.

3.1 BIFE

Bife je tudi danes prostor, kjer odlagamo večjo količino pripravljenih jedi, občasno pa tudi pijače, ki so na voljo gostom. Ta način nudenja gostinskih storitev je novejšega datuma in je zelo priljubljen. Gostje lahko izbirajo jedi s svojimi očmi in po svojem okusu. Sami prelagajo jedi na svoje krožnike in se postrežejo. Gostje se tako sami zaposlijo in niso odvisni od strežnega osebja.

Po izkušnjah lahko zaključimo, da pri tej obliki postrežbe potrebujemo manjšo število strežnega osebja, kar zadovolji tudi delodajalce.

Poleg komercialnega bifeja se s pomočjo bifejskih miz ponudijo svečani obroki za različne priložnosti. Ta oblika ponudbe je zelo praktična za goste, ki nimajo veliko časa obed

Jedi za večjo število gostov ponudimo v treh intervalih, ki sledijo po vrstnem redu:

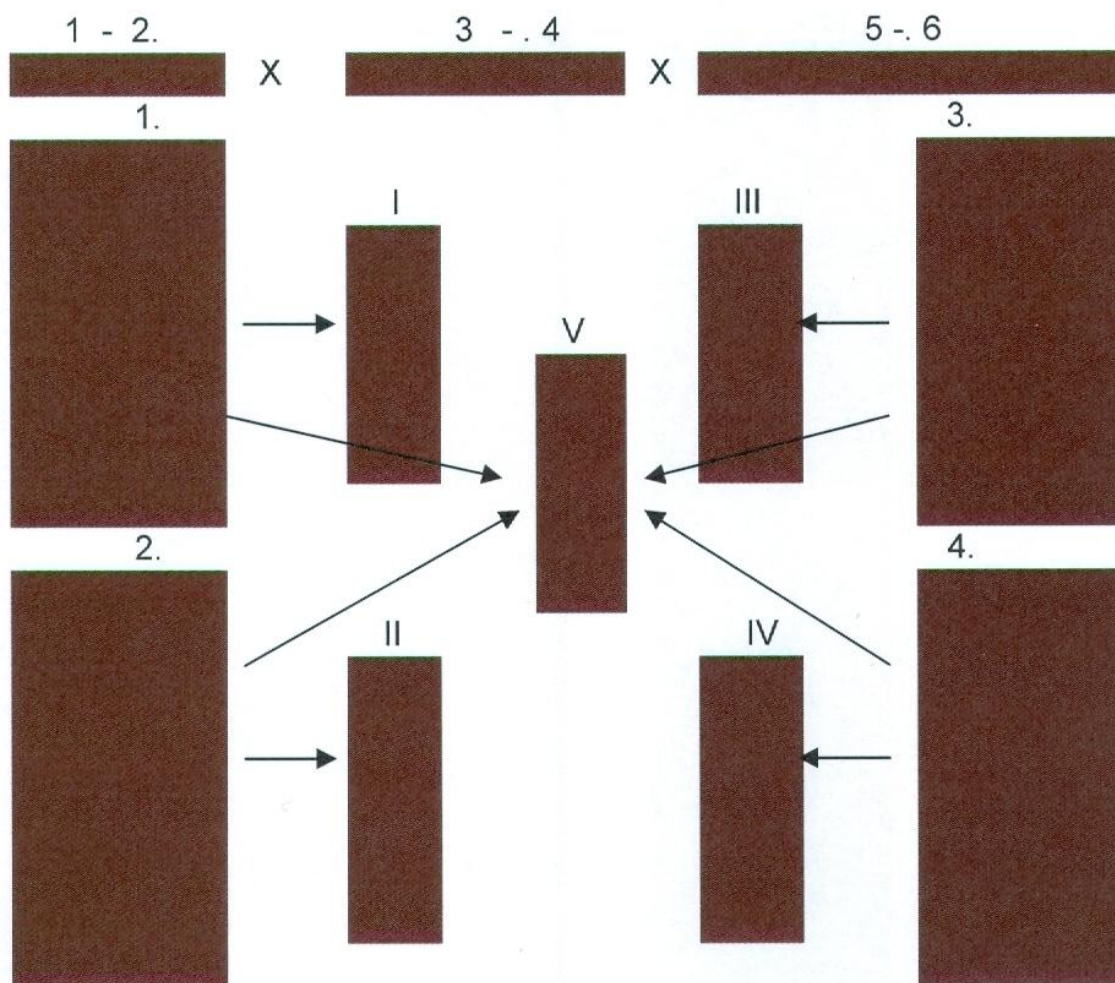
- uvodne jedi,
- na očiščene mize sledijo glavne mesne jedi,
- zatem pa še zaključne jedi.
- Pri manjšem številu gostov jedi lahko postavimo na mizo v celoti.

Vaje

Na osnovi povpraševanja kupec – naročnik pripravite:

- ponudbo dogodka z izračunom – ceno menija,
- po prejemu potrjene rezervacije s kupcem – naročnikom naredite kupoprodajno pogodbo,
- vpišite v knjigo rezervacij,
- naredite izračun strežnega inventarja,
- pripravite zadolžitve po oddelkih,
- pripravite urnik in opis poteka dela (glej vzorce obrazcev pri banketu),
- pripravite delovni sestanek za vse oddelke, ki so neposredno vključeni v to dogajanje: strežno in kuhinjsko osebje, gospodinja v hotelu, servisne službe, po potrebi še tajništvo in vodja recepcije.

Na sestanku se pogovorite o dogodku, zadolžitvah, časovnih terminih, o poteku in kakovosti dela in o odgovornosti na delu (glej organizacijo in postrežba na banketu).



- X – vhod v prostor
- 1, 2, 3, 4 – rajoni za petdeset oseb na rajonu
- I, II, III, IV – bifejske mize (ena bifejska miza na rajon)
- V – miza za solatni bife
- 11-2, 3-4, 5-6 - servirne mize

Slika 21: Primer postora za hladno-topli bife za dvesto oseb
Vir: Lasten

3.1.1 Pripravljalna dela

Pripravljalna dela načrtujemo prejšnji dan in nekaj ur pred realizacijo obeda. Opravimo jih na podlagi izračuna, načrta dela in dogodka. Vse to vsebuje delovni načrt, ki je na oglasni deski natakarske pripravljalnice.

Dan prej pripravimo zadostno količino:

- jedilnega, preložilnega, jemalnega in ostalega pribora
- porcelanskih posod: krožnikov, podstavkov, skled in skodelic, omačnic ...
- kovinskih posod: mesnih in ribjih plošč, jušnikov, podstavkov, stojal za sadje, tembalov ...
- perila: prtov, nadprtov, serviet, okrasnih serviet, ročnih prtčkov, polirk in krp ...
- stekla: kozarcev, steklenih plošč, skled, skodelic, vrčev za sokove in vodo ...
- MNO – PSI: vazic za cvetje, posipalnikov za sol in poper, stekleničk za kis in olje,
- zobotrebnic, garnitur za čiščenje miz, stojal s tovarniškimi začimbami, stoječih

- pepelnikov za teraso ... kavarniških pladnjev, restavracijskih pladnjev, hladilcev za pijače, nožev za rezanje in razkosavanje mesa, desk za razkosavanje mesa ...

Delo je nadzirano ter količinsko in časovno določeno. Inventar po opravljenem delu pokrijemo s čistimi krpami in ga shranimo na primerno mesto do naslednjega dne.

Jedilnica: negovalke prostorov generalno očistijo jedilnico in vse ostale prostore, ki se bodo uporabljali za ta dogodek. Skupina natakarjev po načrtu jedilnice (glej sliko 21) pripravi bifejske mize (postavljene morajo biti dva metra od zida ali rajonov in odmaknjene od vrat), mize za goste, servirne mize, pomožne mizice in dekoracijo v prostoru.

Osebjem pride naslednji dan v službo po določenem urniku in nadaljuje s pripravljalnimi deli.

- Osebjem, zadolženo za perilo, pogrne mize na rajonih, bifejske in servirne mize ter postavlja serviete na že pripravljene pogrinjke.
- Osebjem, zadolženo za pribor, postavlja pribor – pripravlja pogrinjke in skrbi za zadostno količino pribora na bifejskih mizah. (Kovač, 2009, str. 49)
- Za porcelan skrbi osebjem, ki ga je pripravljalo.
- Kozarce na pogrinjke postavlja osebjem, ki je pripravljalo steklo.
- Po tem vrstnem redu tečejo dela zaradi lažje kontrole dela, kroženja inventarja in odgovornosti posameznika za njegovo opravljeno delo.
- Po opravljenem delu sledi generalna vaja.
- Zatem je lahek obed za osebjem, ki sodeluje pri realizaciji izrednega obroka.
- Osebna ureditev strežnega osebja in psihološka priprava na delo.

Uro pred prihodom gostov odpremo buteljke, preverimo pijače in jih hranimo na določeni temperaturi do njihove postrežbe.

Kruh postavimo na mize na rajone deset minut pred začetkom postrežbe z jedmi.

Sveče prižgemo pred prihodom gostov. Pri tem pazimo, da niso postavljene v bližini sadja, sladice ali cvetličnega aranžmana. Cvetje ne sme imeti intenzivnega vonja, ki bi prevladovalo nad vonjem jedi. Ne sme viseti nad jedmi ali se dotikati inventarja!

Ko goste strežemo z aperitivi v aperitiv baru, prinašamo uvodne jedi na bifejske mize. Tega ne opravimo v prisotnosti gostov. Goste povabimo v jedilnico, ki je pripravljena na njihov prihod. Ta lahko naredi nanje velik učinek. Gostje so namreč ugodno presenečeni nad urejenim prostorom in izbranimi jedmi in so pripravljene strokovno in z veliko ljubezni, postavljene na bifejske mize, ki ustvarijo zaključeno celoto.

Strežno osebjem delimo na tri skupine:

- za postrežbo pijač na rajonih - sommelierji,
- za pospravljanje uporabljenega inventarja na rajonu in urejanje rajonov – dežurna skupina,
- osebjem, ki je za bifejsko mizo.

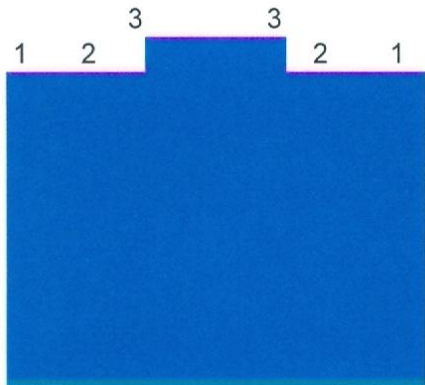
Prvi primer

Jedi lahko pri manjšem številu gostov postavimo na mizo v celoti. Mizo delimo na tri dele (glej sliko 22a in 22b).

- Prostor, kjer odlagamo uvodne jedi in so najbližje gostom. Pri roki morajo biti krožniki, jermalni in preložilni pribor pa je na podstavkih.
- Prostor, kjer so glavne mesne jedi - tople jedi. Postavimo jih v primerne posode za uvodnimi jedmi. Temperaturo jedi vzdržujemo z grelci, ki jih nameščamo pod posode. Topli krožniki so v posebnih grelcih ob glavnih mesnih jedeh in so na voljo gostom.
- Prostor s solatami. Solate postavimo v steklene skledе na manjšo mizo ob glavni bifejski mizi. Poleg solat so polivke z napisanimi sestavinami in večji desertni krožniki, na katere si gostje naložijo izbrane solate.

Zaključne jedi so za glavnimi jedmi na sredini mize. Ob njih je cvetlični aranžma in po dogovoru z gosti postavimo še sveče.

Slika 22 - a in b: Prerez in tloris bifejskih miz



- 1 - uvodne jedi, krožniki, prel. pribor
- 2 - glavne mesne jedi, priloge, prikuhe, omake in solate
- 3 - zaključne jedi, dekoracija, sveče

Slika 22a – Prerez bifejske mize.
Vir: Lasten



Vir: Lasten

Strežno osebje ob bifejski mizi svetuje, razlaga in po potrebi prelaga jedi na gostov krožnik. Prazno posodo odnaša na urejanje, prinaša pa nove plošče z jedmi in ureja bifejsko mizo. Na željo gostov razkosava in reže večje kose mesa. Pri tem pazi, da na isti krožnik istočasno ne postavi ribe, sladice in sira. Starejše goste, na njihovo željo, tudi postreže.

- Goste ob prvem prihodu na rajon z izbranimi jedmi postrežemo z mineralno vodo, vinom, pivom ali sadnim sokom. To naredita skupina za postrežbo pijač ter skupina za pospravljanje in urejanje na rajonu zaradi hitre postrežbe in zadovoljstva gostov. Nato vsaka skupina opravi svoja dela, ki so določena po načrtu dela – delovnem razporedu.
- Če gostje želijo nadaljevati z obedom, ponovno obišejo bifejsko mizo. Ko so tako odsotni na rajonu, dežurni natakarkar pospravi uporabljeni inventar in uredi mizo. Ko se gost vrne z drugo jedjo, je miza tako očiščena in primerno urejena. Natakarkar, ki je zadolžen za postrežbo pijač, ponudi gostu naslednjo pijačo. Če gost ostane pri isti pijači, mu jo dotoči v kozarec. Če pa želi drugo, mu natakarkar odmakne prvi kozarec, na njegovo mesto pa postavi primeren kozarec in natoči želeno pijačo.
- Natakarkar po točenju druge pijače pospravi kozarec prve.

Tako poteka delo na rajonih do konca obeda.

Drugi primer

Gostje po postreženem aperitivu v aperitiv baru (pijače nudimo s pladnjevi ali z razstavnimi mizami) uporabljene kozarce odlagajo na pladnje. Natakarkarji z njimi krožijo med gosti. V drugem primeru gostje odlagajo kozarce na odlagalne mize, ki so postavljene ob stenah v prostoru v aperitiv baru.

Jedi za večje število gostov prinašamo na bifejske mize v trikratnem zaporedju. Na začetku tako prinašamo uvodne jedi, ko so gostje še v aperitiv baru. Postavljene jedi in bifejske mize primerno uredimo, pregledamo celoten prostor in odpravimo morebitne napake. Ko ugotovimo, da je vse pripravljeno, vodja postrežbe svečanih obrokov in hostesa povabita goste v svečano dvorano na obed.

Postrežba jedi in pijač se nadaljuje po istem postopku, kot je opisano v prejšnjem primeru.

Po zaužitju uvodnih jedi bifejske mize pospravimo, ponovno uredimo (to opravi osebje, ki je zadolženo za bifejske mize). Po kratkem premoru organizirano v koloni prinašamo glavne mesne jedi, omake, priloge, prikuhe ter tople servirne krožnike, ki so v posebnih grelcih in so gostom na voljo. Solate, polivke za solate in večje desertne krožnike prinašamo istočasno z ostalimi jedmi in jih postavimo na bifejsko mizo. Ta je namenjena za solatni bife in je dostopna vsem gostom na rajonih. Pri tem ne smemo pozabiti na zadostno količino preloženega in jemalnega pribora (glej sliko 21).

Govori in zdravice se ob posameznih svečanostih opravijo ob za to določeni uri ob urejenih bifejskih in gostovih mizah na rajonih in ob polnih kozarcih. Kadar sta dva govornika, gostje po prvem govorcu ne izpijejo pijače do konca. Ko z govorom konča drugi govorec, se kozarci drugič dvignejo in se pijača spije do konca.

Po zdravici prinesemo zaključne jedi, primerne krožnike in zadostno količina jemalnega pribora. Zamenjamo pijačo in po potrebi dodamo primerne kozarce. Vodja strežbe povabi goste, naj ponovno obišejo bifejske mize, obložene z dobrotami.

Ob jedeh ponudimo ustrezno vino.

Če gostje ob primerni glasbi želijo zaplesati, moramo pred tem odstraniti že pospravljene bifejske mize. Tako pripravimo plesišče.

Kavo z digestivom ponudimo po predvidenem času.

Od gostov se poslovimo po zahvali, ki jo izrečejo naročnik obroka, vodja kuhinje in vodja strežbe skupaj s kuhinjskim in strežnim osebjem, ki so postavljeni v vrsto.

Zaključna dela potekajo po določenem scenariju, po istem postopku kot pripravljalna dela. Pri tem sodeluje vse osebje, ki je bilo določeno za realizacijo obeda. Delo se nadzira. Ko je vse primerno zaključeno, se delo strežnega osebja konča.

Uprava hotela naslednji dan pošlje račun naročniku za opravljene storitve. (Kovač, 2009, str. 57 in 59)

Vaja

Pripravite ponudbo za hladno-topli bife za 150 gostov.

Naredite izračun strežnega inventarja in pripravite vso potrebno dokumentacijo za izvedbo obroka.

Organizirajte in izvedite obed od začetnih pripravljalnih do zaključnih del.

Naredite račun storitev in pošljite naročniku.

Pripravite analizo dela!

Povzetek

Bife in hladno-topli bife sta priljubljeni obliki ponudbe obrokov v gostinskih obratih. Na ta način lahko skrijemo pomanjkanje gostinskega kadra ter velikokrat tudi njihovo neznanje in neizkušnost. Lastniki gostinskih in hotelskih obratov dostikrat sprejmejo v službo kader, ki je trenutno na voljo na trgu delovne sile.

Temu primerni so tudi osebni dohodki delavcev. V enem od reprezentančnih slovenskih hotelov je bilo mogoče opaziti, da strežno osebje celo ne zna pogrniti mize. Cene storitev so primerne zvezdicam, ki so mu jih pripeli na fasado hotela! Hiša samuje! Ugotovite, zakaj!

O odnosih med delavci pa v tem primeru ne bi izgubljal besed!

Vprašanja za ponavljanje

1. Kaj je bife in kako ga delimo?
2. Kdaj se boste odločili za ponudbo svečanega obroka s pomočjo razstavnih miz?
3. Kaj določa velikost bifejskih miz?
4. Ali je poleg osebne potrebna še psihološka priprava na delo?
5. Kako ocenjujete dejstvo, da se vedno več obrokov ponudi s pomočjo bifejske mize?
6. Zakaj je potrebna temeljita kontrola kroženja inventarja na izrednih obrokih – od prevzema do vračanja na svoje mesto?
7. Razčlenite dolžnosti strežnega osebja na bifeju.
8. Kako lahko ponudimo bife (bifejska miza) za manjše število gostov?
9. Obrazložite potek dela na bifeju.

Koristne spletne povezave:

<http://www.jezersek.com/catering/>, 22. 8. 2010

4 IZVEDBA OSTALIH SVEČANIH OBROKOV

Vsak obrok je posebna zgodba, zato jim moramo posvetiti veliko pozornosti. Zlasti pomembni so izredni obroki protokolarnega značaja. Te moramo izpeljati po protokolarnih pravilih in s tem dokazati, da visoke goste cenimo in spoštujemo (Kovač, 2009, str. 57). Ostali izredni obroki potekajo bolj sproščeno brez posebnega ceremoniala.

4.1 PRIMER IZVEDBE COCKTAIL PARTYJA - PROTOKOLARNEGA ZNAČAJA ZA 200 OSEB

Pri organizaciji in izvedbi izrednega obroka moramo upoštevati naslednje korake:

- ponudbo za cocktail party pripravimo na podlagi povpraševanja,
- z naročnikom po potrjeni pisni rezervaciji pripravimo kupoprodajno pogodbo,
- dogodek vpišemo v knjigo rezervacij,
- pripravimo izračun potrebnega strežnega inventarja, zadolžitve po oddelkih, delovni raspored in določimo kontrolo dela,
- načrtujemo delovni sestanek z osebjem, kjer se dogovorimo o poteku dela.

Dan pred dogodkom opravimo osnovna pripravljalna dela v natakarski pripravljalnici, v točilnici in v prostorih, kjer bo potekal dogodek in so gostom na voljo.

4.1.1 Pripravljalna dela v natakarski pripravljalnici.

Zadolžena skupina na podlagi izračuna pripravi:

- zadostno količino potrebnega stekla – kozarce, vrče, steklene plošče ...
- perilo: restavracijske prte, nadprte, serviete, ročne prtičke, polirke ...
- okrasne plošče, samopostrežne pladnje, kavarniške pladnje, hladilce za pijače, prosto stoječe pepelnike za kadilce na vrtu ali terasi, vazice za cvetje, stojala za papirnate serviete, zobotrebnece z zobotrebcji za nabadanje jedi, posipalnice za sol in poper ... porcelan: večje desertne krožnike, podstavke, skodelice s podstavki za kavo, vrčki za mleko...(odvisno od jedilnika).

4.1.2 Pripravljalna dela v točilnici:

- Prezjem in kontrola naročene pijače z dobavnico – obračanje zaloge pijač (stara zaloga pred novo),
- razvrstitev pijač v priročnem skladišču in v točilnici – po primerni temperaturi hranjenja in postrežbe pijač,
- priprava inventarja in točilnice za dogodek.

4.1.3 Priprava prostorov:

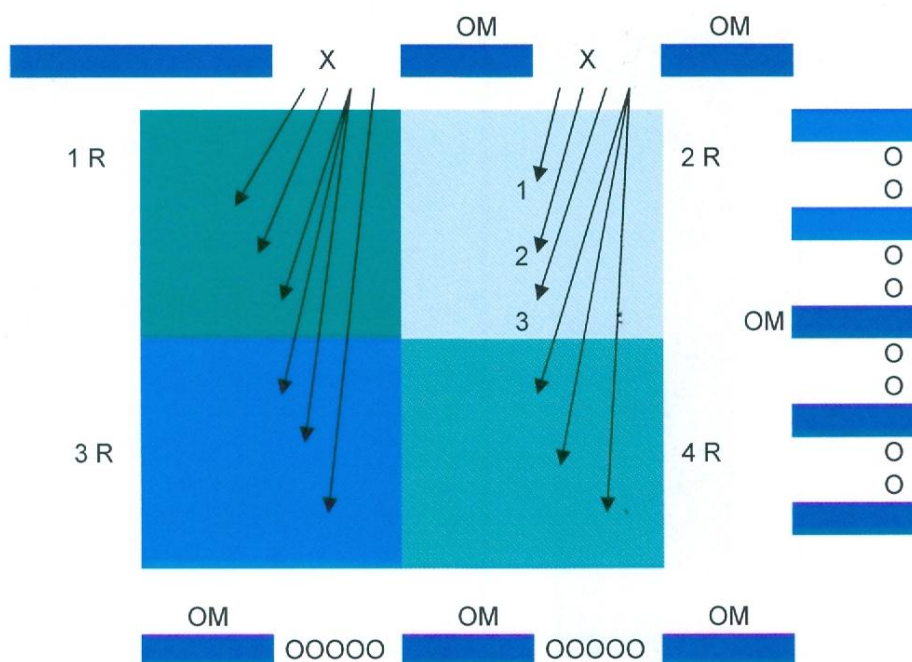
- Generalno čiščenje v okolici gostinskega obrata, preddverja, garderobe, sanitarij, banketne dvorane, veznih hodnikov ...
- razvrstitev odlagalnih miz, pomožnih miz in sedežev za starejše goste ob stenah dvorane,
- po potrebi preverimo delovanje akustičnih naprav, stikal in napeljav.

Strežno osebje opravi glede na določen urnik in delovni raspored naslednja dela:

- pogrne odlagalne in pomožne mize,

- na odlagalne mize postavi: vazice s cvetjem, posipalnike s soljo in poprom, zobotrebnice, stojala s papirnatimi servietami, nekaj večjih desertnih krožnikov za odlaganje uporabljenih serviet, nabodalce od jedi in uporabljene zobotrebce,
- pripravi in s čistimi servietami pogrne samopostrežne in okrasne pladnje za postrežbo pijač in za pospravljanje uporabljenega inventarja (uporabljeni kozarci, krožniki, na katerih so odpadki ...),
- pripravi kovinske podstavke z okrasno zvitimi servietami, na katere postavijo steklene plošče s slanim pecivom in drugimi uvodnimi jedmi,
- pripravi kovinske plošče, na katerih ponudijo glavne tople mesne jedi (več vrst jedi v obliki grizljaja, omake, kruh v obliki grizljaja ter stekleni kozarček, v katerem so postavljeni zobotrebcji za prebadanje jedi).

Z vajo utrdimo delo (glej sliko 23). Sledijo lahek obed za strežno osebje ter osebna in psihološka priprava na delo.



Cocktail party

X - vhod v prostor

1, 2, 3, 4 – rajoni

O M - odlagalne mize

smer gibanja strežnega osebja

O - stoli za starejše osebe

Slika 23 Postrežba cocktail partyja za dvesto oseb

Vir: Lasten

Organizacija postrežbe

Strežno osebje delimo v tri skupine za:

- postrežbo pijač,
- postrežbo jedi
- in dežurna skupina.

Buteljke z vinom se v točilnici odprejo pred prihodom gostov. Sokovi, voda in pivo se pripravijo. Aperitivi se natočijo tik pred prihodom gostov in se estetsko, po barvah, zložijo na pladnje. Spremljevalce aperitivov prevzame osebje za strežbo jedi.

Prihod gostov je določen. Pridejo lahko tudi pred ali po določeni uri. Naročnik obeda ali gostitelj jih pričaka, sprejme, pozdravi in se rokuje z njimi.

Strežno osebje na znak vodje postrežbe postreže aperitive in spremljevalce aperitivov. Dežurna skupina pospravlja uporabljeni inventar in ureja prostor na svojih rajonih.

Uvodne jedi nudi skupina, ki je določena za postrežbo jedi. Prvi natak se z jedjo ustavi na prvi tretjini rajona, drugi natakar prehiti prvega in se ustavi na sredini rajona, tretji natakar pa prehiti drugega in se z jedjo zaustavi na tretji tretjini rajona. Po istem sistemu se postrežejo jedi in pijače na vseh rajonih.

Dežurna skupina pospravlja uporabljeni inventar, ga odnaša na pomivanje in ureja rajone.

Gostje se gibljejo v prostoru, komunicirajo in sklepajo nova poznanstva.

Ponujene jedi se postreže tako, da gostje z nabodalcem ali zobotrebcom prebodejo zaželeni grižljaj jedi, ga pomočijo v omako in zaužijejo. Enako naredijo s kruhom. Z natakarjevega pladnja si vzamejo pijačo, ki je natočena v primerne kozarce in primerno ohlajena.

Govori in zdravice se na svečanem partyju lahko izpeljejo ob ponudbi aperitiva, po glavni mesni jedi, ob postrežbi penine ali ob postrežbi sladkih jedi – zaključek dogodka.

Zaključne jedi in določene pijače ponudimo po glavnih mesnih jedeh, nato pa še kavo in dižestiv – če je v meniju tako določeno.

Naročnik ali organizator svečanega obroka ali gostitelj se ob določeni uri poslovijo od gostov.

Sledijo zaključna dela po zadolžitvah, po istem sistemu kot je napisano v poglavju o banketu.

Vaja

Sestavite jedilnik za cocktail party in naredite izračun – PC za eno osebo.

Pripravite vso potrebno dokumentacijo za ta obed – 200 oseb.

Organizirajte in izvedite cocktail party od osnovnih pripravljalnih do zaključnih del.

Naredite račun storitev in ga pošljite naročniku.

Naredite analizo dela!

Povzetek

Cocktail party so prvič izpeljali leta 1920 v Združenih državah Amerike. Med gosti je zelo priljubljena oblika storitve, saj ne upošteva pravila prihoda in odhoda gostov. Ti se lahko sproščeno gibljejo po prostorih prireditve, izbirajo jedi v obliki grižljaja in k temu primerne pijače. Na partyju se oblikujejo nova poznanstva in prijateljstva, lahko se sklepajo tudi posli.

Izvedba partyja je velikokrat preprosta in se prilagaja številu zaposlenih, zasedenosti prostorov in letnemu času. Občasno ga uporabljamo za protokolarne namene. To so neformalna srečanja tujih delegacij in veleposlanikov, da se med seboj bolje spoznajo in neformalno pogovarjajo. Jedi in pijače se v tem primeru obvezno nudijo s pladnjevi in plošč.

V primeru pomanjkanja strežnega osebja se jedi in pijače ponudijo z razstavnih miz. Zanje skrbi strežno osebje. Za ta dela ni potrebna posebna strokovna izobrazba.

Party se izvede kombinirano, če imamo veliko število gostov, strežnega osebja pa primanjkuje. Strežno osebje nudi glavnim gostom jedi in pijače s pladnjevi in plošč, ostalim pa jih ponudi s pomočjo razstavnih miz.

Vprašanja za ponavljanje

1. Opišite delitev cocktail partyjev!
2. Kaj je vzrok, da gostje na party lahko zamudijo ali prej odidejo?
3. V kakšni obliki postrežemo svečani cocktail party – protokol?

4. Na kakšen način lahko postrežemo goste na partyju, ko imamo premalo strežnega osebja?
5. Kdaj se bomo odločili za postrežbo partyja v kombinaciji nujenja s pladnjevi in s plošč in s pomočjo razstavnih miz?

4.2 BIFE PARTY – STOJEČI BIFE

Stoječi bife je oblika izrednega obroka, ki se jo vedno bolj uporablja. Naročniki se zanj odločijo, ker se v kratkem času na svečan in bogat način izpelje določena prireditev. To je namreč kombinacija cocktail partyja in bifeja.

Jedi v velikosti grizljaja na ploščah in pijače ponudimo s pomočjo bifejskih miz. Ob njih je strežno osebje, ki razlaga, pomaga in prelaga jedi na gostove krožnike. Gostje izbirajo jedi po svojem okusu, sami prelagajo jedi na krožnike in se tako odločajo o količini jedi, ki jo stoji zaužijejo.

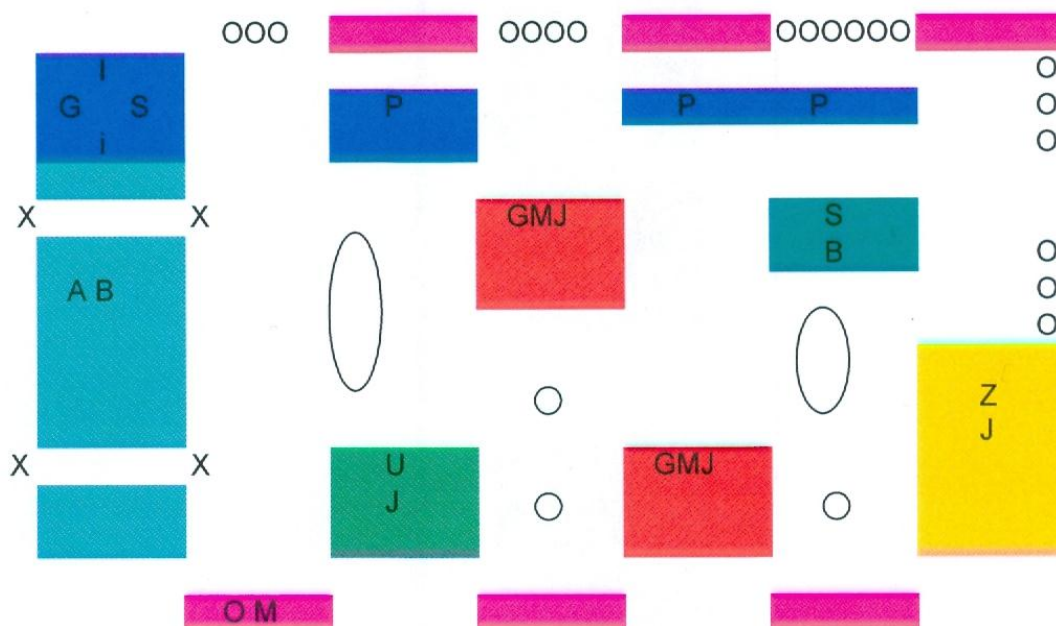
Jedi in pijače se postavljajo po vrstnem redu, da imamo po postreženem aperitivu na mizah najprej uvodne jedi, primerne krožnike (manjši servirni krožniki s klipi – nastavki za kozarec), pribor, preložilni pribor, serviete in kruh. Določena pijača je na drugi mizi natočena v kozarce.

Tem sledijo mize z glavnimi mesnimi jedmi, v obliki enega ali dveh grizljajev. Jedi so v primernih ogrevanih posodah. Ob njih so grelci s toplimi krožniki, pribor, preložilni pribor, serviete in kruh.

Solate so postavljene na bifejsko mizo, ki je v bližini glavnih mesnih jedi. Ob solatah so primerne polivke z napisanimi recepturami za vsako posebej, preložilnim priborom za solate in večjimi desertnimi krožniki. Gostje si nanje preložijo solate.

Mize s pijačami in večje število odlagalnih miz za odlaganje uporabljenega inventarja so v bližini miz z glavnimi jedmi. Prve so postavljene ob stenah jedilnice, kjer je tudi nekaj stolov za starejše goste (Kovač, 2009, str. 100).

Zaključne jedi imamo postavljene na koncu po istem sistemu, kot je opisano pri prejšnjih jedeh. Posebno pozornost posvetimo sladlicam in sadju (slika 24).



AB - aperitiv bar, G, S-garderoba in sanitarije, O M odlagalne mize,
 P - pijače, UJ - uvodne jedi, GMJ - glavne mesne jedi, SB - solatni bife
 ZJ - zaključne jedi, X - vhod v prostor, O O - stoli za starejše osebe
 O – mize s priborom

Slika 24: Primer prostora za bife party – stoječi bife.

Vir: Lasten

4.2.1 Organizacija dela

Strežno osebje delimo v tri skupine in jih zadolžimo za:

- bifejske mize,
- pijače,
- in dežurna skupina.

Osebje pri jedeh jih mora dobro poznati, zlasti njihovo sestavo in način priprave; obvladati razkosavanje in rezanje mesnih jedi in tudi filiranje večjih rib (Kovač, 2009, str. 78 – 94).

Natakarji, zadolženi za pijače, jih morajo poznati, obvladati ravnanje z njimi in pravilno točenje v primerne kozarce (Kovač, 2009, str. 18).

Dežurna skupina je zadolžena za ažurno odnašanje strežnega inventarja na urejanje in za čiščenje rajona, kjer stalno dežura in sproti prinaša in dopolnjuje manjkajoči inventar na bifejskih mizah.

Gostje se prosto gibljejo po prostoru, uživajo, od uvodnih do zaključnih jedi. Potrebne informacije dobijo od osebja, uporabljeni inventar pa odlagajo na odlagalne mize. Prireditvev zapustijo lahko tudi prej, kot je določeno.

Vaja

Pripravite ponudbo za bife party na podlagi zbranih informacij.

Sestavite meni za 250 oseb in naredite izračun (PC) menija za eno osebo.

Za ta bife party pripravite vso potrebno dokumentacijo, skličite delovni sestanek z osebjem hotela, izvedite organizacijo dela, od enostavnih pripravljalnih do zaključnih del.

Po izvedbi naredite analizo dela in obračun storitev pošljite naročniku.

Naloge za ponavljanje

1. Opišite sprejem naročila za bife party – kupoprodajna pogodba.
2. Sestavite in obrazložite jedilnik za bife party.
3. Pojasnite dela in naloge strežnega osebja na tej prireditvi.
4. Pripravite skico prostora in obrazložite potek postrežbe gostov.
5. Obrazložite potek zaključnih del ob zaključku prireditve.

Koristne spletne povezave:

<http://slovenskavojska.si/struktura/sile-za-podporo-poveljevanja/organizacijske-enote-pri-gssv/enota-za-protokol/>, 22. 8. 2010

4.3 ORGANIZACIJA IN IZVEDBA OSTALIH IZREDNIH OBROKOV

Na podlagi že znanih in pridobljenih informacij se podobno pripravijo in izvedejo vsi ostali izredni obroki, kot so: damen, stand, evening, drink, garden, tea ... party, piknik in čajanka.

Vsak obrok mora spremljati vsa potrebna dokumentacija, od sprejema naročila – kupoprodajna pogodba, do obračuna gostinskih storitev. Pomembno je imeti redne delovne sestanke, kjer seznanimo osebje z dogajanjem v gostinskem obratu, po opravljeni storitvi pa analiziramo delo.

Ustvariti moramo primerno delovno skupino strežnega in kuhinjskega osebja, s katero izpeljemo pomembne in zahtevne izredne obroke. Med osebjem izberemo strokovno izobražene in izkušene delavce, ki so zanesljivi, prikupni in komunikativni. Z njimi vadimo in jih pripravljamo za zahtevna dela in naloge.

Za dobro opravljeno delo jih pohvalimo in primerno nagradimo, na napake pa jih na diskretno opozorimo. Skupino moramo znati ceniti in spoštovati, saj lahko veliko pripomore k uspešni izvedbi nalog, k ugledu gostinskega lokala, mesta in nenazadnje tudi države. »Bili smo v Sloveniji!

Tam je zelo lepo! Imajo lepo, neokrnjeno in razgibano naravo. Ljudje so prijazni in gostoljubni. Gastro kultura je na zavidljivi ravni ...«

Povzetek

Bife party obstaja le nekaj več kot 50 let in je zato med izrednimi obroki najmlajša oblika prireditve.

Zelo je primeren za različne svečane prireditve in takrat, ko gostje nimajo veliko prostega časa. Za njegovo uspešno izvedbo, od enostavnih pripravljalnih do zaključnih del, moramo slediti organizaciji dela in strokovni izvedbi. Pri tem moramo posebno skrbno izbrati jedi in pijače, ki sodijo k njim. Jedi morajo biti iz različnih živil vrhunske kakovosti, v obliki enega ali dveh grizljajev. Strokovno jih moramo postaviti na posebne okrasne plošče, ki so mnogokrat tarča fotografov in radovednežev. Vse mize morajo biti usklajene s prostorom. Tako predstavljajo celoto, ki ostane v lepem spominu.

Vprašanja za ponavljanje

1. Kaj vsebuje sestava jedilnika za pozno večerjo?
2. Opišite načine izvedbe čajanke!
3. Preučite načine postrežbe vrtno prireditve (garden party)!
4. Kaj lahko dobi gostinski obrat z rednim organiziranjem ostalih zvrsti partyja?
5. Pripravite izračun jedilnika za piknik za eno osebo!
6. Zakaj je brunch kot izredni obrok pri gostincih tako neprijazen?
7. Pripravite analizo tržišča: koliko gostinskih obratov v Ljubljani nudi pozno večerjo? Je njihovo število zadovoljivo? Kakšna sta ponudba in kakovost storitev? Kakšna je struktura obiskovalcev? Kaj je potrebno na tem področju še storiti?

Vaje

Sestavite ponudbo in jedilnik za piknik. Pripravite vso potrebno dokumentacijo. Z osebjem opravite delovni sestanek in izpeljite nalogo, od osnovnih pripravljalnih do zaključnih del. Naredite analizo dela. Pripravite obračun storitev in ga pošljite naročniku.

5 MENEDŽMENT PIJAČ

Tema, ki je pred nami, je zelo obširna in zahtevna. Različnih pogledov, stališč in mnenj o njej je toliko, kolikor je samih avtorjev. Vsakdo ima svojo pijačo, ki ima posebno sestavo in značilnosti – odvisno od okusa, navad, osebnih ali verskih prepričanj.

Proizvodnja in trženje pijač sta v porastu. Tržišče postaja premajhno za vse izdelke. Okusi gostov se menjajo. Vsaka generacija ima svoj prostor, svoj način življenja in svoje vrednote. Tržišče temu trendu zvesto sledi. Za mnoge proizvode ne vemo, da obstajajo, čeprav imajo vrhunske lastnosti. Zato je oglaševanje nujno.

Poleg tega moramo biti pozorni na konkurenco na tržišču, ki nas želi prehiteti, povečati svojo proizvodnjo in prodajo ter pridobiti ugled na tržišču. Ko naši proizvodi dosežejo vrhunec prodaje na lestvici, moramo misliti in načrtovati nove produkte, s katerimi prehitimo konkurenco. Pomembno je biti prvi na tržišču in to ostati. V nasprotnem primeru stagniramo in hitro padamo – ugasnemo.

Zato številna podjetja vlagajo velika sredstva v načrtovanje, razvoj, izobraževanje in usposabljanje primernih kadrov. Tako podjetju zagotovijo prihodnost.

Oglaševanje in izobraževanje ustreznih kadrov v smislu spoznavanja, hranjenja in prodaje izdelkov v današnjem času je **NUJNO**.

Z neznanjem ali nepoznavanjem stvari hitro povzročimo škodo ne samo sebi in gostinskemu obratu, ampak tudi podjetju, ki je proizvod plasirala.

Primer:

Povabljeni smo bili na otvoritev novega gostinskega obrata, ki je v stari obnovljeni vili pod spomeniškim varstvom na čudoviti lokaciji blizu morja. Lastnik lokala je vložil velika sredstva z namenom, da bi se mu v najkrajšem možnem času povrnila. Sprejem gostov je bil temu primeren, enostaven in prisrčen... Potem pa smo zagledali restavracijske pladnje, na katerih so bile okrasne serviete in različne pijače vrhunske kakovosti, razvrščene po barvi, okusu in alkoholni stopnji. Pijače so bile natočene v vodne kozarce valjaste oblike. Da bi bila mera polna, je bila v vsaki pijači kocka ledu! Pladnji so bili okrašeni z nageljčki in rožmarinom, da bi tako prikrili veliko napako (če so sploh vedeli, zanjo)! Tako so naredili veliko škodo strežnemu osebju, novemu lokalu in pijači – proizvodu. Pijače, ki se postrežejo na sobni temperaturi, ne potrebujejo ledu! Ta pijačo ohladi in razvedeni. Veliko pijač izgubi svoj značaj.

Primeren kozarec pripomore k temu, da pijača obdrži optimalno temperaturo, barvo in kakovost.

Mlado, skromno oblečeno dekle se nasmehne in prevzame naročilo. Spotoma pospravi sosednjo mizo, pri kateri so sedeli gostje. Umazane kozarce prime tako, da z roko prime štiri kozarce, v katere vstavi svoje prste z nohti, ki so bili »nekoč lakirani.« Pod nohti se je med delom nabralo kar "čedno skladišče" umazanije. Pri kuhanju kave prime skodelico za zgornji rob, tam, kjer gost pije - vnaša v usta, in pripravi kavo, ne da bi si prej umila umazane roke!

Zgoraj imenovani obrat posluje že vrsto let. Mnogo lastnikov se je zvrstilo in veliko gostov ga je obiskalo. Vsak lastnik pusti svoj pečat izčrpavanja in minimalnega vlaganja v okolico, opremo ali v gostinski kader, za katerega velja, da je dober vsakdo, samo da dela. Res je, da se trudijo, delajo, kot vedo in znajo, pa vendar?

Velikokrat se ne zavedamo tega, da nas gostje pri delu opazujejo, da poznajo osnovne in kulturne norme, higieno, osebno higieno in higieno okolja. Lastniki in osebje, ki ga zaposlijo, tega ne vedo in ne razumejo in to je v našem gostinstvu velik problem.

Ne sme biti cilj zaposliti katero koli osebo, samo da jo slabo plačaš! Dolgoročno lahko hiša izgubi ugled. Gost je prikrajšan!

Cilj je zaposlitev izobraženega gostinskega kadra, ki pozna osnovne kulturne norme, delo, tehniko dela, ravnanje z živili, jedmi, pijačami in zna tržiti gostinske storitve v zadovoljstvo gostov. Tako raste ugled gostinskega obrata. Žal je takih primerov vse manj.

5.1 IZBOR PIJAČ ZA RAZLIČNE GOSTINSKE OBRATE

Zvrst gostinskega obrata narekuje izbiro jedi in pijač, kar pomeni, da lokacija in struktura gostov vplivata na nabavo in ceno živil, predelavo živil v jedi in na samo izbiro pijač.

5.1.1 Gostinski obrati nižjih kategorij

Bifeji, dnevni bari... so dostopni širši masi ljudi in se nahajajo ob prometnih poteh, na avtobusnih in železniških postajah, letališčih, v nakupovalnih centrih, ob sprehajališčih in zabaviščih...Jedi se nudijo v obliki nadevanih in obloženih kruhkov, prigrizkov, koščkov pic, različnih solat, zapakiranih za goste, ki to pojedjo stoje ali vzamejo s seboj.

Izbor pijač ni velik in se prilagodi ponudbi in povpraševanju ter letnemu času. Prodajajo in točijo se v manjših količinah v za to določene kozarce iz materiala povprečne kakovosti. Gostje plačajo storitev točaju pri pultu in si sami postrežejo. Temu primerne so cene storitev.

Seznam skupin pijač, ki se najbolj pogosto nabavljajo in prodajajo:

- Vina povprečne kakovosti – namizna in domača vina, točimo jih v kozarce od 1 dl do 2 dl ali jih uporabimo za brizgance;
- točeno pivo (2 dl, 3 dl, 5,dl) pivo v pločevinkah in v steklenicah od 0,33 l in 0,5 l;
- žganja, domača žganja v ožjem izboru od 2 cl, 3 cl, 5 cl;
- nealkoholne pijače: sokovi, gazirane pijače in mineralne vode – 1dl, 2 dl ali več;
- topli napitki: kava in napitki na osnovi kave, čaj, napitki na osnovi čaja, toplo ali hladno mleko.

5.1.2 Gostilne, manjše restavracije nižjih kategorij in specializirana restavracije

Veliko dajo na svoj ugled ter na izbor jedi in pijač. Izbor jedi je prilagojen domačemu kraju in regiji. Narejene so po starih, tradicionalnih receptih babic ali samostanov, ki so se zavedali bogastva te kulturne zakladnice in ga ohranjali.

- Pijače so skrbno izbrane in primerno shranjene. Prevladujejo predvsem pijače, pridobljene v okolju, kjer so ti obrati locirani.

Seznam pijač:

- Aperitivna vina in aperitivne pijače (različne grenčice, sadna in specialna žganja; prodajajo se od 2 do 5 cl)
- Vina, kakovostna in vrhunske kakovosti - z domačega vinorodnega področja. Prodajamo jih v manjših količinah po 1 dl, 2 dl, 3 dl, 5 dl, 1 l kot buteljčna vina.
Mnogi obrati hranijo in prodajajo penine in desertna vina.
- Pivo: Odprto pivo prodajajo od 2 dl do 1l. V steklenicah pa po 0,33 l in 0,5 l
- Žgane pijače in likerji so v manjših količinah. Prodajajo se v manjših, že znanih količinah.
Izbor je prilagojen ponudbi in povpraševanju. Navadno gre za domače proizvode.
- Brezalkoholne pijače: to so ponavadi sokovi, pripravljene doma in od domačih proizvajalcev. Gazirane pijače se nabavljajo predvsem tiste, po katerih segajo otroci in odrasli gostje. Mineralne vode – gazirane in negazirane – so precej zaželeno in priljubljene. Prodajamo jih od 1 dl pa vse do cele steklenice.
- Tople pijače in napitki: tople pijače so priljubljene predvsem v zimskem času, ko telo pogrejejo in poživijo. To so kava in napitki na osnovi kave, mleka in čaja... ter topli napitki: kuhano vino, grog, topli punč, kuhano žganje... Pripravljajo se na osnovi receptur, ki so že znane ali se prenašajo iz kraja v kraj po širšem delu domovine.

5.1.3 Gostinski obrati višjih in visokih kategorij

V zadnjem času se vse bolj zavedamo, da brez gostinskih obratov višjih in visokih kategorij ne privabimo petičnih gostov z debelejšimi denarnicami, ki ne vprašajo za ceno storitev, ampak želijo pozornost in kakovost. Zavedamo se, da ima dan 24 ur in te so gostom na voljo, da jih preživijo tako, kot želijo. Jedi in pijače niso več na primarnem mestu trženja storitev, kar pa ne pomeni, da se temu problemu ne sme posvetiti veliko ljubezni in dela.

Jedi imajo mednarodni sloves in so vrhunske kakovosti. Pripravljajo se iz prvovrstnih živil po mednarodnih in uveljavljenih receptih domačih in tujih kulinaričnih mojstrov. Normativi so vnaprej znani kakor tudi sam izgled jedi. Cene se prilagajajo ponudbi in povpraševanju na tržišču.

Pri pijačah je treba pozornost posvetiti: proizvajalcu, nakupu, skladiščenju, primerni temperaturi in prodaji. Za pijače skrbijo za to izobraženi strokovnjaki – točaji in sommelierji. Slednji jih tudi priporočajo k jedem in jih na strokovnem in kulturnem nivoju tudi postrežejo.

Seznam skupin in trženje pijač:

- Aperitivne pijače – domače in tuje proizvodnje vrhunske kakovosti z manjšim odstotkom alkohola. Velikokrat so gostje deležni kozarčka svetovno znanih suhih penin, aperitivnih vin, žganja, svetovno znanih grenčic ali mešanih aperitivnih pijač.
- Vina – domača in tuja vrhunska vina se razlikujejo po barvi, alkoholni in sladkorni stopnji in po odstotku CO₂. Imajo svojo temperaturo hranjenja in pri isti temperaturi jih postrežemo. Postrežemo jih v hladilcih in v originalni embalaži. Prahu in umazanije s steklenic arhivskih vin ne brišemo - kot dokaz njihove starosti.
Ta vina se uživajo iz določenih kozarcev in jih pri postrežbi ne smemo spregledati!
- Tuja in domača piva hranimo v temnih in ohlajenih prostorih. Prodajamo jih samo v originalni embalaži v količini od 0,33 l do 0,5 l s primerno temperaturo in primernim kozarcem (s pecljem ali brez). Pred gostom jih odpiramo in strokovno natočimo, na željo tudi s primerno peno.
- Žgane pijače so poglavje zase. Izbor svetovno znanih konjakov, viskijev, vodke, ruma, tekile, sadnih in specialnih žganj moramo imeti na zalogi, jih primerno hraniti in na strokovni in kulturni način postrežči.
- Likerji so svojevrstna posebnost. Svetovne znamke vrhunskih likerjev imajo večstoletno zgodovino in so zelo cenjene. Delimo jih po odstotku sladkorja, alkohola, po sestavinah, iz katerih se pridobivajo in po okusu. Posameznih likerjev ne smemo hladiti, segrevati, hraniti na sončni svetlobi. Postrežemo jih v primernih, posebej oblikovanih kozarcih po 2 cl, 3 cl in 5 cl s kozarčkom vode.
- Brezalkoholne pijače, tuje in domače proizvodnje, hranimo v temnih in ohlajenih prostorih, v originalni embalaži s primerno temperaturo. Postrežemo jih tako, da jih pred gostom odpremo in postrežemo v kozarcu za sokove ali vodo, ki je na peclju. Mineralne vode v manjših količinah postrežemo v steklenih vrčkih od 2 dl do 5 dl in jih pred gostom nalijemo v kozarec za vodo.
- Tople pijače se pripravljajo po svetovno znanih receptih v kozarcih, ki so odporni na visoke temperature. Ni jih priporočljivo segrevati nad 74 stopinj Celzija zaradi alkohola, ki začne izhlapevati, in takrat pijača izgubi svoj značaj!
- Topli napitki so zelo delikatni in za pripravo zelo zahtevni. Upoštevati moramo normative, tehnološki postopek priprave napitka in želje gostov, ki nam zagotavljajo kakovost izdelka in zadovoljstvo gostov.

Vse skupine pijač imajo za postrežbo svoje posebne kozarce, v katerih te pijače postrežemo ohlajene ali na sobni temperaturi ali pri temperaturi človeškega telesa. Naša dolžnost je, da te norme upoštevamo! To nam narekujejo stroka in kultura postrežbe!

5.1.4 Kavarna

Kavarna je gostinski obrat, ki je namenjen razvedrilu, druženju in klepetu gostov. Temu je primerna tudi ponudba. Nahajajo se predvsem na prometnih križiščih, postajah, sprehajališčih, v nakupovalnih centrih in so običajno deljene po skupinah gostov in po poklicih, ki jih ti obiskovalci opravljajo (umetniki, zdravstveni delavci, upokojeanci, poslovni ljudje, študentje, turisti...)

V Franciji lahko naročite tudi glavni dnevni obrok, na Dunaju so značilne sladice evropskega formata, na Orientu pa ponudijo svoje sladice, na katere so ponosni.

- Od pijač je na prvem mestu **KAVA** in napitki, pripravljene na osnovi kave. Kava se po okusu in normativih razlikuje po regijah in državah.

NEMOGOČE JE DOLOČITI IN POSPLOŠEVATI ALI VSLILTI OKUS KAVE ALI DOLOČITI ENAK NORMATIV – PO VSEJ SLOVENIJI ENAKO! RAZNOVRSTNOST, RAZLIČNE NAVADE IN OKUSE - TO BOGASTVO MORAMO SPREJETI, UPOŠTEVATI IN TRŽITI!

Čaj je napitek s posebno filozofijo priprave. To, kar je za nas kava, je za Angleže in ostale narode, ki cenijo kulturo pitja čaja - **ČAJ**.

Ta napitek pripravljamo v porcelanski posodi po posebnem postopku (čaj ne prenese kovine), ki je določen za vsako vrsto čaja posebej. To moramo upoštevati! Skodelice za čaj imajo odprto obliko in so narejene iz tankega porcelana. Uporabljajmo jih!

- *Vina* so vrhunske in povprečne kakovosti. Hranimo in prodajamo jih na primerni temperaturi v manjših količinah, ki so nam že znane. Imenitne kavarne strežejo tudi penine v kozarcih.
- *Pivo* – imamo domače in tuje vrste točenega piva in pivo v steklenicah. Hranimo ga v temnih in ohlajenih prostorih pod posebnimi higienskimi pogoji. Strežemo ga po že znanih postopkih in količinah.
- *Žgane pijače in likerji* so kakovostnih znamk, izbrani na željo in po okusu obiskovalcev obrata. Naročamo jih pri grosistu, ki se ukvarja s prodajo pijač na drobno. Hranimo jih po predpisih in po navodilih, ki jih določi proizvajalec. Strežemo jih po že znanih količinah in postopkih s kozarcem vode.
- *Brezalkoholne pijače* so zastopane v zelo široki paleti. Izbor prepustimo okusom obiskovalcev. **Pijače**, ki se prodajajo, obdržimo, tiste ki se ne prodajajo pa opustimo. Tako formiramo **zalogo priljubljenih pijač**.

Skladiščimo in strežemo jih po že znanem postopku.

5.1.5 Bar in trženje pijač v njem

V Sloveniji je skoraj nujno, da ima vsako mesto kazino in vsaj en nočni bar, po možnosti bar s programom. Ali je to res potrebno?

Bar naj bi bil prostor, posvečen kakovosti in razvedrilu na najvišjem nivoju, kjer so znanje, strokovnost in kultura v ospredju. Tu se tržijo vrhunski proizvodi z vseh celin. Te proizvode moramo poznati: od sestavin, procesa pridobivanja, transporta, skladiščenja, hranjenja in prodaje, ki mora potekati na strokovnem in kulturnem nivoju. S takim ravnanjem omogočimo, da proizvodi ohranijo najvišjo kakovostno raven, ki jo priporoča proizvajalec. Kakovost opraviči ceno izdelka, ki mora pokriti stroške obratovanja in prinesiti dodano vrednost lastniku obrata.

Seznam skupin pijač v baru:

- *Barske mešane pijače* – so zakladnica svetovne znanosti, veščin in okusov. Absurdno je, da mnogi »barmani« za cocktaile poimenujejo vse mešane pijače. Cocktaili so »kralji mešanih pijač« in so med ljudmi najbolj priljubljeni, zato so med barskimi mešanimi pijačami vedno na prvem mestu!

Viri navajajo 39 skupin barskih mešanih pijač, razvrščenih po gastronomskem vrstnem redu. delijo se po: količini - ki se prodaja, količini alkohola, času uživanja pijač, temperaturi postrežbe in letnih časih.

- *Vina* se nabavljajo, hranijo na primernih temperaturah po barvi, odstotku alkohola in odstotku CO₂. Prodajamo jih na strokovni in kulturni ravni v primernih kozarcih. To so vina vrhunske kakovosti – buteljčna vina, penine, desertna, likerska in vina s posebnimi oznakami. Sledijo še tuja vina.
- *Pivo* – zastopana so domače in tuje znamke vrhunskih kakovosti v stekleni embalaži, v kateri jih prodajamo (po 0,33 l in 0,5 l). Pred gosti odpiramo in točimo v primerne kozarce (s pecljem ali brez).
- *Žgane pijače* so vrhunske kakovosti. To so pijače, po katerih je veliko povpraševanje. Pogosto so sestavni del barskih mešanih pijač. Prodajajo se v količini od 2 cl do 5 cl. Kadar so sestavni del mešanih pijač, je njihova količina lahko znatno manjša – odvisno od recepture pijače, ki jo pripravljamo. Porabo moramo upoštevati pri obračunu prodaje pijač!
- *Likerji* so posebno poglavje v baru. Naročamo, hranimo in prodajamo jih po navodilih proizvajalca, kajti samo tako ti izdelki obdržijo zaželeno kakovost in značilnost. Prodajamo jih v istih količinah kot žgane pijače v kozarčkih, ki so namenjeni likerjem.
- *Brezalkoholne pijače*: sveži sadni sokovi, sadni sokovi razvrščeni po gostoti in vsebnosti dodane vode, sadni sirupi, svetlo in temno obarvane gazirane pijače, mineralne vode in gazirane mineralne vode. Hranimo jih v temnih in primerno ohlajenih prostorih, kletih, hladilnikih ali komorah. Prodajamo jih v originalni embalaži, ki jih pred gosti odpiramo in točimo v kozarce za sokove ali v vodne kozarce s pecljem ali brez. V manjših količinah jih prodajamo v kozarcih od 2 cl do 5 cl ali steklenih vrčkih različnih velikosti s primernim kozarcem.
- *Tople pijače in napitki* – največkrat pride v poštev ekspresna kava, napitki, pripravljene na osnovi kave, čaj in napitki iz čaja ali s čajem, mleko in napitki, pripravljene na osnovi toplega ali hladnega mleka.
- *Tople pijače* se pripravljajo na osnovi znanih receptur iz različnega žganja in likerjev, vina v kombinaciji s čajem, sokovi, in različnimi začimbami. Te pijače so zaželeno v zimskem času.

5.2 NABAVA POTREBNIH PIJAČ IN IZRAČUN PRODAJNE VREDNOSTI

Mnogi lastniki gostinskih obratov imajo veliko skrbi pri odločitvi o izboru pijač za lokal, ki ga odpirajo. Osnova za izbor je zvrst obrata – vsaka zvrst ima svoje posebnosti (glej prejšnja poglavja).

- Te posebnosti upoštevamo pri načrtovanju prodaje v bodočem obratu.
- Dobavitelja izbiramo po artiklih, ki jih nudi, in po ugodnostih, ki nam jih je pripravljen dati.
- Prodajne cene formiramo na realni osnovi, da se pokrijejo vsi stroški obratovanja, redno vzdrževanje, širitev proizvodnje in prodaje storitev in upoštevajmo dodano vrednost, marža – glej izračun cene pijač za banket.
- Točaj skrbi za prodajo – točenje pijač.
- Manko, ki nastane iz tega naslova, se ugotavlja za vsako izmeno posebej, vsak dan sproti. Zanj odgovarja točaj, ki ga je povzročil.
- Menjava zaloge, stara pred novo, roki trajanja pijač - to so opravila, ki jih mora točaj opraviti ob prevzemu točilnice.
- Manjkajočo zalogo nadomestimo z nabavo novih pijač – nova zaloga mora zagotoviti nemoteno obratovanje za en ali več dni obratovanja.
- Ob zaključku obratovanja točilnice sledi popis zaloge, manjkajoča pijača mora imeti finančno kritje!

Točaj je strokovno usposobljena oseba v katero ima lastnik obrata veliko zaupanje!

Barman je ogledalo bara, je strokovno usposobljena oseba z veliko izkušenj na domačem in tujem področju. Poznati mora skupine pijač, ki se tržijo, in njihove organoleptične lastnosti. Imeti mora čut za higieno dela, osebno higieno, urejenost in pripravo delovnega mesta. Poznati mora osnovna pripravljalna dela v baru in jih do potankosti tudi izpeljati. Vsaka stvar ima svoje mesto – po uporabi jo vrnemo na to določeno mesto! Poznati mora tehniko mešanja pijač in znati pripraviti osnovne skupine barskih mešanih pijač in pijač, ki so trenutno v modi in se tržijo. Poznati mora

ravnanje z vini kot sommelier in jih tudi postreči. Znati mora svetovati pri izbiri pijač in napitkov in jih tudi prodajati. Komunicirati mora z gosti in jih znati poslušati in razumeti. Znati mora pripraviti pisno ponudbo v baru in standarde za postrežbo pijač. Vodi evidenco pijač – naroči nove zaloge in skrbi za obračanje zalog. Skrbi za pozitivno poslovanje na svojem področju in je materialno in finančno odgovoren za blago – material, ki mu je zaupano.

Povzetek

»Menedžment ali upravljanje (angleško: management) je proces odločanja, načrtovanja, osmišljanja, usmerjanja (alociranja) organizacijskih resursov (virov), vodenja ter nadzora in vrednotenja izvajanja različnih aktivnosti. Hkrati je uveljavljena ekonomska in znanstvena disciplina, ki jo je v zgodnjih dvajsetih letih 20. stoletja utemeljil Henri Fayol,« (<http://sl.wikipedia.org/wiki/Upravljanje>).

Iz tega lahko zaključimo kako pomembno in zahtevno je to področje. Vemo pa, kako malo pozornosti temu kompleksu posvetijo lastniki gostinskih obratov. Veliki in priznani gostinski obrati imajo pijače razstavljene na mestih, kjer so dostopne obiskovalcem in gostom hotela. Zato imajo velik primanjkljaj, za katerega ne najdejo pravega krivca – odgovornega za nastalo škodo. Brez konkretne zadolžitve in kontrole ni materialne in finančne odgovornosti! Za tako stanje je odgovorno vodstveno osebje. Takih primerov je kar nekaj!

Vaje

Študente razdelite v štiri skupine.

- Prva skupina pripravi seznam pijač za gostinske obrate nižjih kategorij, poišče grosista - dobavitelja, ki bo najprimernejši za te obrate. Določi primerno skupno priročno skladišče za vaše obrate, pripravi vso potrebno dokumentacijo, s katero boste nadzorovali gibanje pijač in kontrolo dela s pijačami.
- Druga skupina pripravi seznam jedi in pijač za kavarno dunajskega tipa. Pripravi ponudbo in določi prodajno vrednost jedi in pijač.
- Tretja skupina pripravi po skupinah seznam barskih mešanih pijač, pripravi ponudbo in izračun - prodajno vrednost teh pijač.
- Četrta skupina pripravi vso potrebno dokumentacijo, ki spremlja pijače od naročanja pijač do obračuna točilnice. Obrazloži naj potek kontrole dela v točilnici.

Vprašanja za ponavljanje

1. Katera področja zajema menedžment pijač?
2. Utemeljite razliko v kakovosti pijač med različnimi kategorijami gostinskih obratov.
3. Ali je mogoče, da posamezne gostilne nudijo kakovostnejše storitve od posameznih restavracij? Pojasnite morebitno razliko!
4. Obrazložite dela in naloge točaja, od prihoda na delovno mesto do zaključka točilnice.
5. Razčlenite dela in naloge barmana.
6. Obrazložite potek pripravljalnih del v baru.
7. Pojasnite potek ugotavljanja kontrole primanjkljaja v točilnici.
8. Kdo je odgovoren za primanjkljaj v točilnici?

Koristne spletne strani:

<http://www.revija-vino.si/vinopotral/index.port> 22. 8. 2010

<http://www.vinakoper.si> 22. 8. 2010

<http://www.vinag.si/> 22. 8. 2010

<http://www.klet-radgonske-gorice.si/si/vsebina.cfm?> 22. 8. 2010

http://www.kz.metlika.si/vinska_klet.html. 22. 8. 2010

<http://www.klet-brda.com>, 22. 8. 2010

<http://pivo-lasko.si/podjetje/povezane-druzbe/radenska/>, 22. 8. 2010

<http://www.fructal.si>, 22. 8. 2010

6 TRANSPORTNE POTI V GOSTINSKIH OBRATIH

»V poslovnem svetu je zahteva po večji hitrosti in učinkovitosti neposredno prenesena na ramena transporta in logistike, saj praktično ne obstaja dejavnost v življenju, ki bi bila popolnoma neodvisna od transporta«. (<http://www.gisdata.com/Default.aspx?sec=972>, 22.8.2010)

6.1 VKLJUČEVANJE V NAČRTOVANJE

Notranji transport je treba obvezno vključevati v načrtovanje in izgradnjo gostinskega obrata. Vodstveno osebje in osebje, ki ima veliko znanja v proizvodno prodajnem procesu s svojimi izkušnjami in idejami sodeluje pri vzpostavljanju nadaljnjega razvoja transportnega sistema.

Vzpostaviti morajo mrežo transportnih poti in omogočiti hiter in varen prevoz.

Transportno pot je potrebno utrditi, mesta nakladanja in razkladanja morajo biti narejena iz asfalta.

- Mesta morajo biti primerno označena z rumeno ali belo barvo širine 50 mm.
- Transportna pot mora biti 60 – 70 cm širša, kot je breme, ki se prevaža.
- Nagib bremena ne sme biti večji od 12 stopinj.
- Transportne poti je potrebno redno čistiti, vzdrževati in osvetliti.
- Poti morajo biti primerno opremljene s prometnimi znaki, hitrost prometa v zunanjih prostorih ne sme biti večja od 10 km/h, v zaprtih prostorih pa 5 km/h.
- Določiti načrtovane akcije, ki jih moramo realizirati za izpolnitev zastavljenih ciljev.

Zagotavljati je treba:

- Potek dela mora ustrezati načrtovanemu.
- Kontrola mora biti usklajena s proizvodnimi procesi.
- Slediti moramo in se prilagajati spremembam.
- Vzpostaviti sodelovanje med transportnimi nalogami.
- Vzpostaviti kontrolo izvajanja kompleksnih analiz notranjega transporta (delovna sila, transportna sredstva, transportne poti, tovari).

Cilji

- Zmanjšanje zastojev v proizvodnji zaradi pomanjkanja materiala.
- Povečanje produktivnosti proizvodnje.
- Izboljšanje izkoriščenosti naprav.
- Zniževanje časa proizvodnih delavcev za transportna opravila.
- Hitrejši pretok materiala skozi proizvodnjo.
- Povečanje razpoložljivosti materiala za obdelavo na delovnih mestih.

Izboljševanje izkoriščenosti proizvodnega prostora – manj prostora za začasno odlaganje, ožje transportne poti. (po <http://www.gisdata.com/Default.aspx?sec=972>, 22.8.2010)

Gostinska dejavnost se je skozi stoletja prilagajala potrebam okolja in vnašala novosti, s katerimi se je uveljavljala in potrjevala. V prostor je uvedla žrtvenik ali oltar - mizo, za katero so gostje kulturno zaužili obed in razpravljali o pomembnih rečeh.

Vsa družina se je zbrala za mizo, obedovala in se pogovarjala (oglate in okrogle mize). Bariera – bar, fondue, piknik, bifejska miza...so dogodki, ki jih je gostinstvo sprejelo za svoje in jih še danes s pridom uporablja in trži.

Gostinstvo je širilo svojo dejavnost in nudilo storitve tudi izven svoje matične hiše. Potrebe po živilih se povečujejo. Število prodanih obrokov je iz leta v leto večje, kakor tudi zahtevnost gostov. Gostinski kader poleg znanja iz gastronomije potrebuje široko paleto znanja in sposobnosti iz drugih ved in veščin.

Veliki gostinski obrati potrebujejo organiziran transportni režim, v katerem nemoteno poslujejo. Proizvodnjo delimo na manj čiste in čiste poti. **Manj čiste poti** so povezave s prevozom, dostavo, sprejemom in shranjevanjem živil ter transportom do mehanske obdelave živil.

Čiste poti so povezane z mehansko obdelavo živil, termično obdelavo in izdajo jedi.

Prodajni oddelek delimo enako kot proizvodni, in sicer na **čiste poti** – prevzem pripravljenih jedi in pijač in postrežba gostov (tudi v nadstropju), ter **manj čiste poti** – pospravljanje inventarja in transport do pomivalnice bele posode in točilnice.

Čiste in manj čiste poti se zaradi higienskih razlogov ne smejo križati. Transport poteka vedno po desni poti, da ne pride do katastrofe (slika 25)!

- Postrežba v nadstropju se mora izvajati tako, da koristimo posebno dvigalo za transport jedi.
- Nujno je dvigalo za transport uporabljenega inventarja.
- Sobarice uporabljajo svoje dvigalo za transport perila iz pralnice in likalnice do posameznega nadstropja – do gostove sobe, za transport uporabljenega perila in vreč s smetmi iz nadstropij.
- Gostje morajo imeti svoje dvigalo in ne smejo priti v stik s strežnim osebjem ali sobaricami.
- Strežno osebje pri transportu jedi in pijač ne sme uporabljati istega dvigala kot sobarice ali gostje.

To so pravila, ki jih morajo projektanti gostinskih obratov upoštevati, osebje hotela pa izrecno spoštovati. Naloga inšpekcije je kontrolirati izvajanje teh pravil!

Mnogi gostinski obrati visokih kategorij nimajo primernih transportnih poti. V dvigalu se srečajo gostje s svojo prtljago, sobarice z vrečami smeti in natakarji, ki hitijo z zajtrkom v sobo. Cene storitev so visoke. Inšpekcija pa?

Povzetek

Transportne poti v gostinskih obratih so dokaj nepoznana tema in tudi premalo upoštevana s strani gostinske stroke, od načrtovanja obrata do realizacije in izvajanja tega pomembnega dejanja.

Pri načrtovanju obrata mora stroka imeti pomembno besedo pri postavitvi transportnih poti. Poti morajo biti primerno urejene, označene in pretočne. Držati se moramo pravil poteka prometa, da ne pride do nesreče pri delu.

Iz higienskih in zdravstvenih razlogov ne smemo dopustiti to, da bi se križale manj čiste in čiste poti.

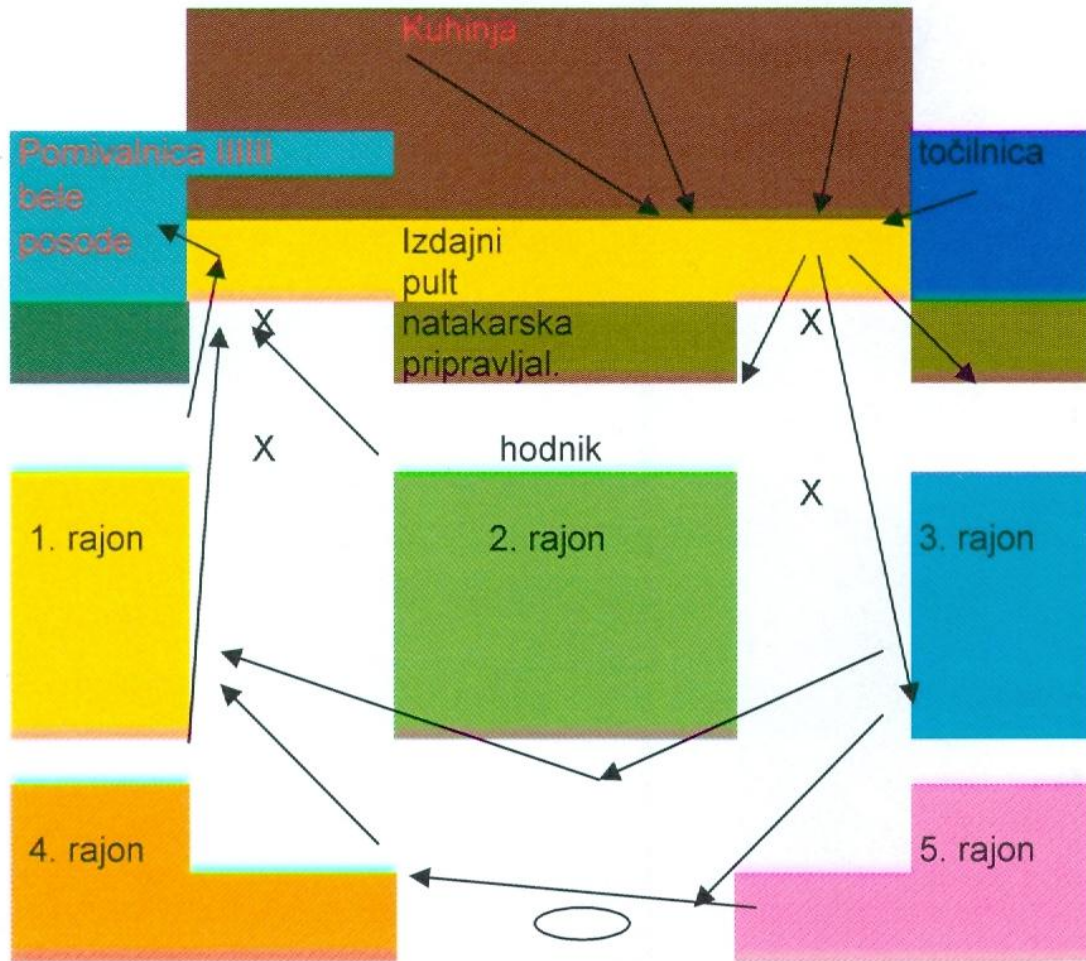
Promet mora biti nadzorovan, napake in pomanjkljivosti pa pravočasno odpravljene.

Vaje

Naredite tloris restavracije, določite transportne poti, ločite manj čiste od čistih poti in postavite prometni režim v obratu. Določite kontrolo prometa in obrazložite ravnanje v slučaju nesreče pri delu!

Vprašanja za ponavljanje

1. Pojasnite, zakaj se morajo v podjetju postaviti transportne poti.
2. Zakaj se ob pravilno postavljenih poteh in pretočnosti prometa opazi povečanje produktivnosti?
3. Pri koriščenju dvigal so postavljena stroga pravila ločevanja gostov, sobaric in strežnega osebja. Kakšen je cilj ločevanja?
4. Pri transportu – postrežba v nadstropju, imamo ločeno dvigalo za čiste poti, transport jedi in pijač, zraven pa še dvigalo za manj čiste poti – za transport uporabljenega strežnega inventarja. Ali moramo koristiti dvigalo za čiste poti, če je to zasedeno? Jedi na servirnem vozičku se ohlajajo. Naj spregledamo pravila in koristimo dvigalo za manj čiste poti zaradi pretočnosti in temperature postrežbe jedi? Obrazložite in utemeljite svoje mnenje!



Slika 25: Prikaz čistih in manj čistih poti v proizvodnem procesu.

Vir: Lasten

7 SISTEMI VODENJA GOSTINSKIH OBRATOV

Organizacijo dela v gostinskih obratih oblikuje lastnik tako, da podjetje nemoteno funkcionira z minimalnimi stroški na strokovno zadovoljivi ravni. Vodenje je proces vplivanja na zaposlene, da se dosežejo poslovni in drugi cilji. Delo vodijo vodje: nabave, kuhinje, strežbe, vodje oddelkov, izmen... Za nemoteno in uspešno delo so odgovorni lastniku gostinskega obrata.

7.1 SHEMA ENOLINIJSKEGA VODENJA GOSTINSKEGA OBRATA

Na vrhu piramide lastnik gostinskih obratov lahko postavi **direktorja hotela**. Ta mu je odgovoren za ugled hiše, pozitivno poslovanje, za kulturne in strokovne potek dela v hiši.

Proizvodno-prodajni proces vodi **direktor za hrano in pijačo**. Pod njegovim vodstvom delajo vodja kuhinje, vodja strežbe in vodja svečanih obrokov.

-**Vodja kuhinje** vodi delo v proizvodnem procesu. Njemu so odgovorni vodje oddelkov v kuhinji. Kuharji so neposredno vpeti v proizvodnjo od enostavnih del – mehanske obdelave živil do specialnih del – termične obdelave živil in izdaje pripravljenih jedi. Za svoje delo neposredno odgovarjajo svojemu nadrejenemu.

-**Vodja restavracije** je neposredno odgovoren za svoje delo direktorju za hrano in pijačo. Njemu so podrejeni vodje rajonov, tem pa pomočniki na rajonu, sommelierji, učenci in pomožni delavci.

-**Vodja svečanih obrokov** je odgovoren za strokovno delo in pozitivno poslovanje direktorju za hrano in pijačo. Pod njegovim vodstvom je vse osebje, ki dela v svečani dvorani in je zadolženo za izvedbo svečanih obrokov, večjih prireditev in dogodkov. Razvrstitev strežnega osebja je enaka kot v restavraciji.

Komerciala je podrejena direktorju hotela. V ta sektor so uvrščeni naslednji oddelki: prodaja storitev v hotelu, recepcija, glavna gospodinja – guvernanta in računovodstvo.

Recepcija se ukvarja s prodajo nočitvenih storitev, gostinskih storitev, zabave, rekreacije in razvedrila gostov. Glavna gospodinja vodi pralnico in likalnico, negovalke prostorov in garderobo v hotelu. Skrbi za higieno prostorov, red in čistočo v samem obratu in v širši okolici obrata. Računovodstvo hotela vodi finančno službo in kontrolo, skrbi za redna finančna poročila in opozarja na slabo gospodarnost v podjetju.

Ta način vodenja je primeren za gostinske obrate, vendar zelo obremenjuje vodstveno osebje. Do dela in naloge so postavljeni smotrnino in malokdaj pride do napak. Navodila in naloge prihajajo samo od ene osebe in se prenašajo piramidno navzdol. Ob nejasnosti delavec lahko dobi pojasnila neposredno od svojega nadrejenega. Ta sistem ima svoje prednosti in slabosti.

Odgovornosti in pristojnosti prenesemo na vodje oddelkov in tako se lažje lotimo reševanja želja in problemov. Informacije potekajo v obeh smereh.

7.2 FUNKCIONALNI ALI VEČLINIJSKI SISTEM

V tem primeru je večje število zaposlenih zadolženo za posredovanje navodil, zato je pretok informacij boljši kot v enolinijskem sistemu. Izogibati se moramo podvajanju navodil, da ne nastanejo konfliktni situacije.

Navodila posredujejo strokovnjaki, motivacija je večja in boljše je sodelovanje med oddelki.

Kontrola poteka dela je zahtevnejša. Zgodi se, da so delavci preobremenjeni z več vzporednimi nalogami ali z različnimi navodili, ki se med seboj razlikujejo.

Osnovna vodilna shema osebja je enaka kot v enolinijskem sistemu, vendar je večji pretok informacij.

Vodja kuhinje posreduje informacije in navodila vsem vodjem v proizvodno-prodajnem procesu.

Vodja restavracije in vodja svečanih obrokov posredujeta informacije in navodila v proizvodno-prodajnem procesu, vodji recepcije in uslužbencem v recepciji.

Vodja recepcije posreduje informacije in sodeluje z vodji v proizvodno-prodajnem procesu, z glavno gospodinjjo in oddelki, ki so podrejeni gospodinjji, z računovodstvom in oddelki, podrejenimi računovodstvu.

Glavna gospodinja – guvernanta sodeluje in posreduje informacije vodjem v proizvodno-prodajnem procesu, vodji recepcije in uslužbencem v recepciji in z računovodstvom.

Vodja računovodstva je povezan in sodeluje z recepcijo, glavno gospodinjjo in glavnimi vodji v proizvodno-prodajnem procesu.

7.3 LINIJSKO – ŠTABNI SISTEM

Linijsko-štabni sistem je primeren za velika podjetja z večjim številom gostinskih obratov. V osnovni strukturi je podoben linijskemu sistemu s to razliko, da ima visoki vodstveni kader na voljo strokovnjake za računalniško, pravno in finančno svetovanje.

Direktor hotela ima na voljo agencijo za trženje, oglaševalsko agencijo in revizijsko pisarno. Njemu so podrejeni direktor za hrano in pijačo (F&B) s svojim revizorjem in komercialni direktor s svojim revizorjem.

F&B sektor in komercialni sektor sta povezana z vodjo kadrovske službe in med seboj tesno sodelujeta.

F&B ima pod seboj vodje: kuhinje, restavracije, bara in vodjo banketov. Le-ti dajejo navodila in informacije svojim podrejenim vodjem, ti pa delavcem v neposredni proizvodnji in v prodaji (Kovač SOD I 2009).

7.4 TIMSKI SISTEM

Osebjem z različnimi izkušnjami in znanjem iz različnih oddelkov v gostinskem obratu so nosilci delovnih mest, delujejo in tvorijo tim. Člane tima za opravljanje določene naloge določa podjetje. Vodenje tima ni vezano samo na eno določeno osebo, pač pa na osebo, ki bo največ prispevala k reševanju problema. Odgovornost za potek dela in kakovost dela prevzamejo vsi člani tima. Tim preneha z delom, ko je opravljeno določeno delo, po preklicu naloge in po realiziranem dogovorjenem terminu. (Metz et al., 2006)

Povzetek

Organizacija dela in sistemi vodenja so procesi, ki zorijo tisočletja. Sistemi vodenja dela se med seboj razlikujejo, zato ni vsak sistem primeren za vsako podjetje. Sistemi vodenja imajo svoje pozitivne in negativne lastnosti. Pri izbiri moramo biti previdni, dobro pretehtati in izbrati tistega, ki je za nas najprimernejši. Slabostim sistema, ki smo ga izbrali, se izognimo in jih nadomestimo z boljšimi variantami.

»Voditeljem zbranost nikoli ne popusti, saj napeto opazujejo vse pomembne okoliščine.« (Carnegie et al., str. 139)

Človek je bitje, ki se je v svoji zgodovini uspel prilagoditi okolju, iz njega je črpal in uporabljal dobre in pozitivne vplive.

Vaje

Izdelajte pisno nalogo. V njej predstavite gostinski obrat s 300 zaposlenimi delavci v proizvodno-prodajnem procesu in v komercialnem sektorju. Določite in utemeljite sistem vodenja v podjetju .

Vprašanja za ponavljanje

1. Kaj je vodenje?
2. Kdo vodi delo?
3. Ali je dober delavec lahko tudi dober vodja?
4. Za kaj odgovarja direktor hotela?
5. Kdo vodi proizvodno-prodajni proces?
6. Komu je podrejen vodja svečanih obrokov?
7. Pojasnite funkcioniranje enolinijskega sistema.
8. Obrazložite razliko med enolinijskim sistemom vodenja in večlinijskim sistemom vodenja.
9. Kateri štabni oddelki so na voljo in v pomoč pri odločanju in svetovanju direktorju hotela v linijsko-štabnem vodenju gostinskega obrata?
10. Kateri vodje so podrejeni komercialnemu direktorju?
11. S katerimi vodji sodeluje vodja recepcije v večlinijskem sistemu vodenja?
12. S katerimi vodji sodeluje vodja restavracije?
13. Narišite trikotnik in z njim povežite recepcijo, kuhinjo in restavracijo in pojasnite funkcioniranje trikotnika!

» Nobena slaba beseda naj ne pride iz vaših ust, marveč, če je katera pripravna za spodbudo, kadar je treba, da prinese poslušalcem korist.« (Ef. 4,29), (Carnegie et al., str. 109)

LITERATURA

- Carnegie et al. Kako uspešno vodimo ljudi, Založba Mladinska knjiga Ljubljana, 1993
Delo, 2010, 52/138
Kovač, A. Strežba z organizacijo dela I, IRC Impletum Ljubljana, 2009
Lebar, M. Strežba z organizacijo dela I, IRC Impletum Ljubljana, 2010
Leksikon, Cankarjeva založba Ljubljana, 1984
Metz et al, A,B,C, kuharstva, strežbe in hotelirstva, Tehniška založba Slovenije, Ljubljana, 2006
Mihelčič, P. Osnove strežbe, IRC Impletum Ljubljana, 2009
Možina e tal., Management, Didakta – Radovljica, 1994
Republika Slovenija, Ministrstvo za obrambo, Generalštab Slovenske Vojske, Enota za protokol, Ljubljana, 2005
Virag, V. Protokolarni obedi, Protokol – Ljubljana, 1994

