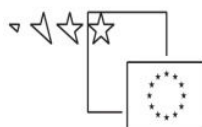




REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA ŠOLSTVO IN ŠPORT



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

STREŽBA Z ORGANIZACIJO DELA I

ANTON KOVAČ

Višješolski strokovni program: Gostinstvo in turizem
Učbenik: Strežba z organizacijo dela I
Gradivo za 1. letnik

Avtor:

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



Strokovna recenzentka:

mag. Ksenija Turk, univ. dipl. ekon.

Lektorica:

Natalija Fabec, prof. slov. in univ. dipl. sin.

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

Izdajatelj: Konzorcij višjih strokovnih šol za izvedbo projekta IMPLETUM
Založnik: Zavod IRC, Ljubljana.
Ljubljana, 2010

Strokovni svet RS za poklicno in strokovno izobraževanje je na svoji ___ seji dne _____ 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. _____ 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 2008–11'.

Projekt oz. operacijo delno financira Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada ter Ministrstvo RS za šolstvo in šport. Operacija se izvaja v okviru Operativnega programa razvoja človeških virov za obdobje 2007–2013, razvojne prioritete 'Razvoj človeških virov in vseživljenjskega učenja' in 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 KAJ JE GOSTINSTVO?	5
2 PREMOŽENJE V GOSTINSTVU	6
2.1 STREŽNI INVENTAR	6
2.2 PRIBOR.....	6
2.2.1 Jedilni pribor.....	7
2.2.2 Predložilni pribor.....	8
2.2.3 Ostali pribor.....	9
2.3 KOVINSKA POSODA	10
2.4 PORCELANSKA POSODA	14
2.5 RESTAVRACIJSKO IN KUHINJSKO STEKLO	16
2.5.1 Kuhinjsko steklo	17
2.5.2 Restavracijsko steklo	17
2.6 PERILO	21
2.6.1 Hotelsko perilo	21
2.6.2 Restavracijsko perilo	21
2.7 MALA NAMIZNA OPREMA IN POMOŽNI STREŽNI INVENTAR	24
2.8 DEKORATIVNI INVENTAR	27
3 KAJ JE STREŽBA	29
3.1 ORGANIZACIJA DELA	29
3.2 ORGANIZACIJSKE OBLIKE IN DELA STREŽNEGA OSEBJA PRI NAS IN V SVETU	30
3.2.1 Delo enega natakarja – revirni sistem.....	30
3.2.2 Delo dveh natakarjev - rajonski sistem.....	30
3.2.3 Francoski ali brigadni sistem	31
3.2.4 Ameriški sistem	33
3.2.5 Dunajski sistem	34
4 NAČINI STREŽBE	37
5 TEHNIKA DELA	38
6 SISTEMI POSLOVANJA V OBRATIH ZA PREHRANO	39
6.1 SISTEM TABLE D'HÔTE	39

6.2 SISTEM À LA CARTE.....	39
7 ANIMACIJA V GOSTINSTVU	41
8 OBROKI V GOSTINSTVU	43
8.1 REDNI OBROKI.....	43
8.1.1 Pogrinjki za redne obroke.....	44
8.1.2 Organizacija strežbe rednih obrokov	48
8.2 IZREDNI OBROKI.....	48
8.2.1 Kupoprodajna pogodba in delovni nalogi.....	50
8.2.2 Generalna vaja	53
8.2.3 Sprejem gostov	53
8.2.4 Strežba na banketu.....	54
8.3 PROTOKOL.....	55
8.3.1 Gostinske storitve protokolarnega pomena.....	57
8.3.2 Državni simboli	58
8.4 BIFE	59
8.5 OSTALI IZREDNI OBROKI.....	61
8.5.1 Party	61
8.5.2 Brunch	63
8.5.3 Čajanka.....	63
8.5.4 Pozna večerja.....	63
8.5.5 Piknik	64
9 PISNA PONUDBA.....	67
9.1 MENI.....	67
9.2 JEDILNI LIST	67
9.3 DNEVNA PRILOGA.....	68
9.4 VINSKI LIST	68
9.5 CENIK PIJAČ	68
10 MEŠANJE PIJAČ	70
10.1 OSEBJE V BARU	70
11 STREŽBA PIJAČ	72
12 MARINIRANJE	73

13 FLAMBIRANJE	75
14 FILIRANJE	78
15 RAZKOSAVANJE IN REZANJE	84
15.1 JEDI IZ GOVEJEGA MESA	85
15.2 JEDI IZ TELEČJEGA MESA	87
15.3 PERUTNINA	88
15.4 DROBNICA	89
15.5 SVINJINA	90
15.6 PERNATA DIVJAČINA.....	92
15.7 DLAKASTA DIVJAČINA	93
16 STREŽBA NA PREVOZNIH SREDSTVIH	94
16.1 STRAŽBA NA VLAKU	94
16.2 STREŽBA NA LETALU	95
16.3 STREŽBA NA LADJI.....	97
17 KAPACITETE STREŽNIH PROSTOROV V GOSTINSKIH PRODAJNIH OBRATIH	100
18 NORME DELA STREŽNEGA OSEBJA	101
18.1 NORME DELA V POSTREŽNEM PROCESU V GOSTINSKIH OBRATIH RAZLIČNIH KATEGORIJ	101
19 SPREJEM NOVIH DELAVCEV	103
19.1 VODSTVENI DELAVEC.....	103
20 LITERATURA IN VIRI	105

PREDGOVOR

“VENITE AD ME OMNES QUI STOMACO LABORATIS ET EGO **RESTAURABO** VOS.”
BOULANGER

“Pridite k meni tisti, katerih želodci trpijo lakoto, in jaz Vas bom okrepil (obnovil).”
(Marošević, 1978, str. 11)

S tem napisom je lastnik pariške gostilne Champs d' Oiseau, Boulanger, leta 1765, vabil goste na pojedine.

Petične goste je privabil z obnovljenimi prostori, modernim pohištvo, dragocenim inventarjem, novimi in bogatimi jedilniki, vrhunskimi pijačami, mladim in strokovno usposobljenim osebjem ter primerno organizacijo dela. Tako je postavil temelj kakovosti gostinskih storitev.

Spoštovani študentje

Učbenik z naslovom Strežba z organizacijo dela I je namenjen Vam, ki si nabirate novo znanje v študijskih programih Gostinstvo prvi in drugi letnik ter Turizem prvi letnik. Nadaljuje in nadgrajuje vsebino učbenika Strežba, avtorjev Alfreda Polaka in Janeza Freliha, ki je namenjen srednjim strokovnim šolam za gostinstvo in turizem. Prinaša torej tisto znanje, ki ga med opravljanjem vsakodnevnih nalog nujno potrebuje vodstveno osebje v gostinstvu in turizmu.

V prvem, drugem in tretjem poglavju učbenika predstavljam osnovna znanja s tega področja. Za Vas, študentje iz gostinstva, to predstavlja osvežitev že predelane snovi iz srednje šole, za študente turizma pa nekaj novega, najbrž še neznanega.

V preostalih poglavjih nadgrajujem učno snov in jo hkrati navezujem na organizacijo in tehniko dela, osnove protokolarne postrežbe in sisteme poslovanja. Specialna dela so široko zastavljena po posameznih podpoglavjih in s praktičnimi vajami tvorijo celoto. Slednja je povezana z uspešnim trženjem, spreminjanjem, prilagajanjem ponudbe in povpraševanjem na trgu. Strežba na prevoznih sredstvih prinaša celovit pregled organizacije dela, postrežbe obrokov ter nudenja preostalih storitev z animacijo. Navedeni so tudi standardi in norme dela v strežnem procesu. Učbenik zaključujem s poglavjem Sprejem novih delavcev. To področje je izjemno pomembno tako za strokovno poslovanje gostinskega obrata in podjetja, kakor tudi za dobre medsebojne odnose na delovnem mestu in razvoj posameznika v podjetju.

Anton Kovač

1 KAJ JE GOSTINSTVO?

Gostinstvo je dejavnost, ki se ukvarja z raziskavo tržišča ter ponudbo in povpraševanjem na njem, na poseben gostinski način. Je veda, ki v večtisočletnem obstoju za svoj razvoj in napredek uporablja še znanstvene metode in osnove drugih ved, kot so ekonomija, medicina, tehnologija, psihofiziologija dela itn.

Osnovne gostinske dejavnosti so ponudba

- prehrane in pijače,
- rekreacije,
- razvedrila,
- prenočišč,
- zabave.

Gostinstvo lahko zaradi tega delimo na

- proizvodnjo,¹
- prodajo gostinskih storitev.²



Vprašanja za ponavljanje:

1. Se strinjate z delitvijo osnovnih gostinskih dejavnosti?
2. Zakaj je gostinstvo deljeno na proizvodnjo in prodajo gostinskih storitev?

Nasvet: Odgovore poiščite v literaturi Višješolskih strokovnih programov: Gostinstvo in Turizem.

1 Proizvodni proces v gostinstvu obsega nabavo in skladiščenje surovin ter predelavo živil.

2 Prodajni proces se ukvarja s trženjem zgoraj navedenih dejavnosti. Temelj tega procesa je tudi strežba.

2 PREMOŽENJE V GOSTINSTVU

»Premoženje podjetja sestavljajo vsa za opravljanje dela vložena materialna in nematerialna sredstva podjetja. Zasebno premoženje sestavljajo vse materialne in nematerialne dobrine, s katerimi zasebnik razpolaga. Premoženje podjetja vedno tudi denarno ovrednotimo.« (Schneider et al. 1996, 31) Premoženje v gostinstvu je osnovni pogoj za opravljanje gostinske dejavnosti.

Premoženje v gostinstvu delimo na:

- *stalna sredstva*: zemljišča, gostinski obrati, hotelska in gostinska oprema ...
- *obratna sredstva*: živila, surovine, energija, finančna sredstva ...
 - a. strežni inventar,
 - b. dekorativni inventar.

2.1 STREŽNI INVENTAR

Strežni inventar zaradi velike materialne vrednosti, pravilne strokovne uporabe, higiene, čiščenja, vzdrževanja in kroženja predstavlja posebno poglavje v gostinski stroki.

Strežni inventar delimo po

- skupinah,
- materialih,
- uporabi,
- barvi.

To so dejavniki, ki jih upoštevamo pri nabavi, čiščenju, vzdrževanju in uporabi inventarja.

Skupine strežnega inventarja so

- pribor,
- kovinska posoda,
- porcelanska posoda,
- restavracijsko in kuhinjsko steklo,
- restavracijsko perilo,
- mala namizna oprema in pomožni strežni inventar.

2.2 PRIBOR

Pribor, različnih oblik in velikosti, je del inventarja za kulturno zaužitje obrokov. Narejen je iz kromargana, srebra ali zlata.

Po uporabnosti ga delimo na:

- jedilni pribor,
- preložilni in jemalni pribor,
- ostali pribor - za posebne jedi.



A B C D E F G H I J K L

Slika 1: Jedilni pribor (vir: Lasten)

2.2.1 Jedilni pribor: osnovno pravilo za njegovo rabo je, da večje količine jedi in tople jedi zaužijemo z velikim priborom, hladne začetne in desertne jedi pa z desertnim priborom. Po načelu večje z večjim in manjše z manjšim.

Jedilni pribor je mogoče deliti na:³

I. *Veliki jedilni pribor:* žlica, vilice in nož (slika 1 – A)

Uporaba: i. velika žlica: pri zaužitju juhe in jušnih jedi ter pri prelaganju prilog in prikuh;
ii. veliki nož in velike vilice: za tople začetne in glavne mesne jedi;
iii. velike vilice in velika žlica: za špagete, kot preložilni pribor in pri filiranju ribe.

II. *Desertni pribor:* žlica, vilice in nož (slika 1 – B)

Uporaba: i. žlica: pri zaužitju juhe, sadne kupe, večje količine kompota, kreme v kozarcu, borovnic in za prelaganje jedi;
ii. žlica in vilice: pri zaužitju koktajlov kot hladnih začetnih jedi, sladice, sadnih solat, svežega ananasa, grenivke in kot perložilni pribor;
iii. nož in vilice: pri zaužitju hladnih začetnih jedi, sira, jabolk, hrušk, banan, kivija ...
iv. nož: za namaze, mehke sire, pomaranče, pri zajtrku...

III. *Pribor za ribe:*⁴ uporabljamo ga pri zaužitju ribe v kosu,⁵ ribjega fileja, ostalih ribjih jedi, kot so jastog in večji škampi, ter za filiranje ribe ... (slika 1 – C)

IV. *Žličke za tople napitke:* za belo kavo in čaj ter vse napitke, ki jih strežemo v večjih skodelicah za tople napitke, za moka kavo, ekspresno kavo...(slika 1 – G, H)

V. *Vilice za sladice:* uporabljamo jih v slaščičarni in kavarni - ne pa v restavraciji in gostilni! (slika 1 – I)

VI. *Žličke za:* grenivko, želvino in polževo juho ter sladoled in kuhano jajce. (slika 1 – J, K)

VII. *Nož in vilice za steak.* (slika 1 – E)

³ Jedilni pribor je izdelan iz kromargana in iz drugih žlahtnih kovin, kot sta srebro in zlato.

⁴ Nož in vilice.

⁵ Porcijska.

VIII. Nož za namaze.(slika. 1 – F)

IX. Nož in vilice za sadje.⁶ (slika 1- I)



A B C D E F G H I J K L

Slika 2: Preložilni pribor (vir: Lasten)

2.2.2 Predložilni pribor, različnih velikosti in oblik je narejen iz kromangana. Uporabljamo ga za prelaganje jedi s plošč, tembala, jušnikov in ostalih večjih posod na gostov krožnik.

V to skupino pribora uvrščamo:

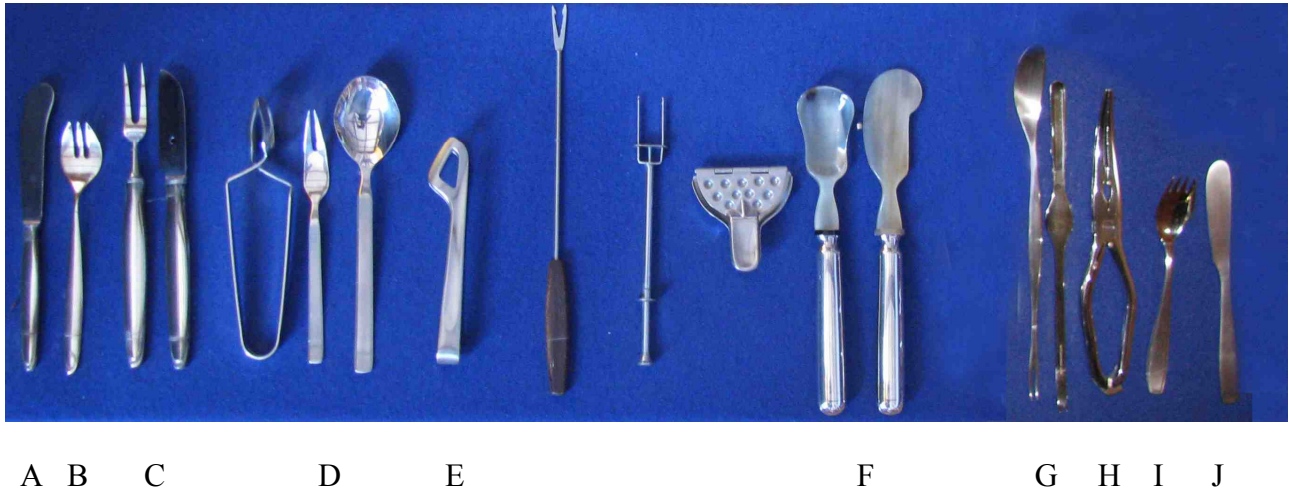
- velike vilice in veliko žlico,⁷ desertne vilice in desertno žlico⁸ (jedilni pribor),
- vilice in lopatico za prelaganje ribe in ribjih filejev (slika 2 – A),
- vilice in žlico za prelaganje solate (slika 2 – B),
- lopatico in kleščice za prelaganje belušev (slika 2 – L),
- kleščice za prelaganje: špagetov, mesnih jedi, sladic, sladkorja v kockah in ledu (slika 2 – H, I, J),
- zajemalke za: juho, mesne jedi z večjo količino omake in omake, ki jih postrežemo v omačnicah (slika št. 2 – E, F, G),
- veliko žlico za prelaganje prilog in prikuh, kot so: pire, dušen riž, grah ... (slika 2 – C),
- lopatico za rezanje in prelaganje sladic (slika 2 – K).

⁶ Če tega pribora nimamo, uporabljamo desertni nož in desertne vilice.

⁷ Z velikim priborom prelagamo tople začetne in glavne mesne jedi. Iz higienskih in zdravstvenih razlogov ga uporabljamo za prelaganje vseh jedi.

⁸ Desertni preložilni pribor uporabljamo za prelaganje hladnih začetnih jedi, prilog in prikuh ter za prelaganje sladic.

2.2.3. Ostali pribor



Slika 3: Ostali pribor (vir: Lasten)



Slika 4: Ostali pribor (vir: Lasten)

To skupino strežnega inventarja uporabljamo pri uživanju specialnih ali delikatesnih jedi in pri specialnih delih.

V to skupino sodijo:

- vilice in klešče za jastoga, (slika 3 – G, H),
- vilice za ostrige, (slika 3 – B, I),
- lopatico in nož za kaviar, (slika 3 – F),
- pribor za potočne rake, (slika 3 – C),
- klešče za beluše, (slika 3 – E),
- pribor za polže: klešče, vilice in žlica, (slika 3 – D),
- pribor za razkosavanje perutnine in pribor za razkosavanje ostalih mesnih jedi v celem kosu,
- nože za razkosavanje in zarezanje sirov in dimljenega lososa, razkosavanje jastoga...
- škarje za grozdje (slika 4)



Dobro je vedeti

- Pribora ne smemo najprej namakati ali prelivati s kisom in šele nato polirati, saj tako potemni.
- Vsak mesec moramo preveriti in ugotoviti stanje pribora v uporabi, da lahko pravočasno ukrepamo.
- Ob povečanem obisku gostov dvignemo pribor iz zaloge in ga uporabimo na reverz.
- Čist in urejen zadolženi pribor vrnemo na mesto ob ponovnem konstantnem obisku gostov.
- Generalno čiščenje in vzdrževanje pribora načrtujemo vsaj dvakrat na leto.
- Zvit, uničen in poškodovan pribor izločimo iz uporabe!
- Pribor iz plemenitih kovin hranimo na primernem in varovanem mestu, v sefu. Pri njegovi uporabi in ponovnem obtoku⁹ ga spremljamo in nadzorujemo - preštejmo vsak kos posebej. Po uporabi ga uredimo in preštetega vrnemo na varovano mesto ter se razdolžimo. Manjkajoči inventar moramo plačati!
- Pri nakupu manjkajočega pribora moramo upoštevati njegovo življenjsko dobo. Vedno naj bo takšne oblike in kakovosti, kot ga že imamo. Pogrinjek vedno pripravimo z enotnim priborom!

Nasvet:

Urejen, higiensko čist in strokovno uporabljen pribor je ogledalo gostinske hiše, saj daje vtis urejenosti in je v čast lastniku.

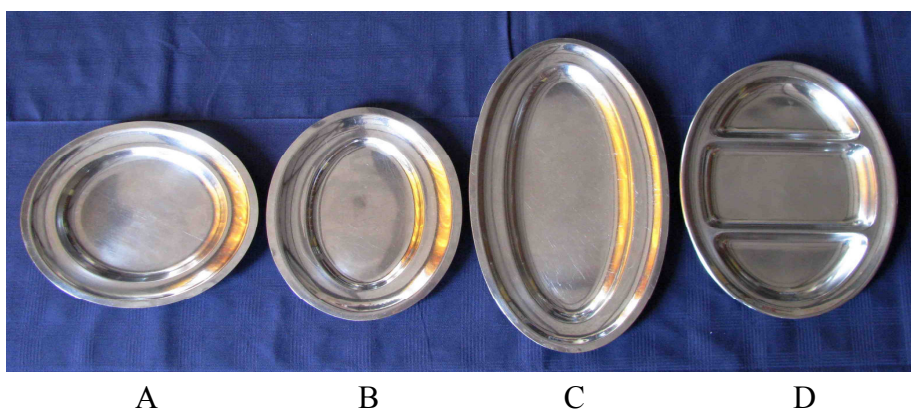
Vprašanja za ponavljanje:

1. Kaj vpliva na količino in kakovost nakupa pribora?
2. Koliko pribora damo v obtok in koliko ga je na zalogi?
3. Zakaj preverjamo količino pribora v uporabi?
4. Kako ukrepamo, če manjka veliko pribora v uporabi?

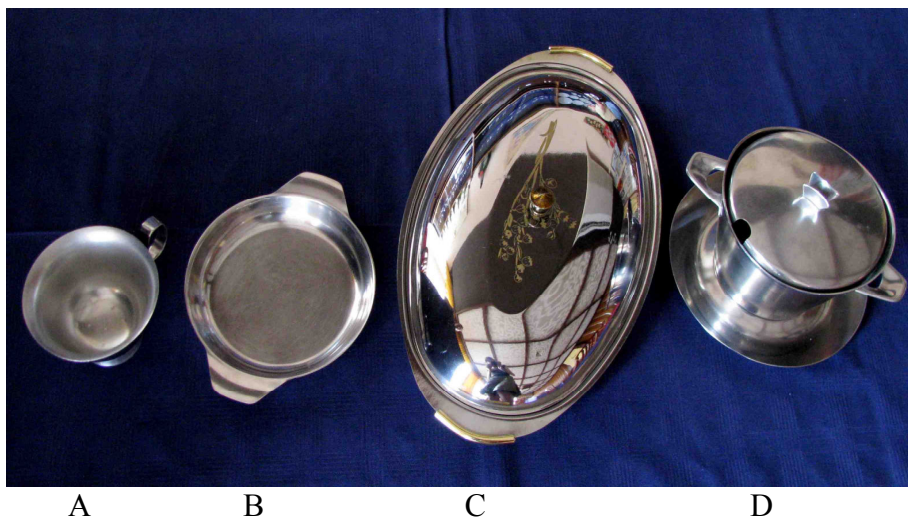
Vaje:

Iz uporabe vzemite pribor. Ločite po vrstah in uporabnosti. Primerno jo očistite in postavite na svoje mesto.

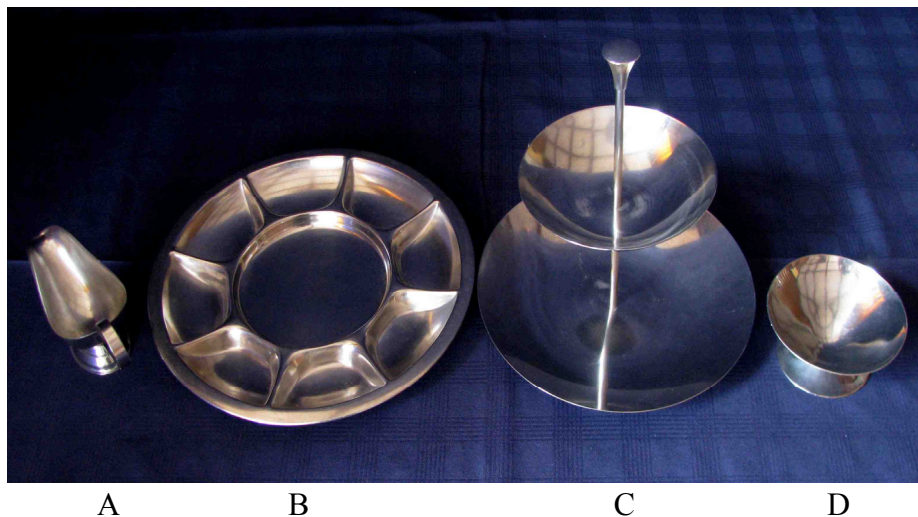
2.3 KOVINSKA POSODA



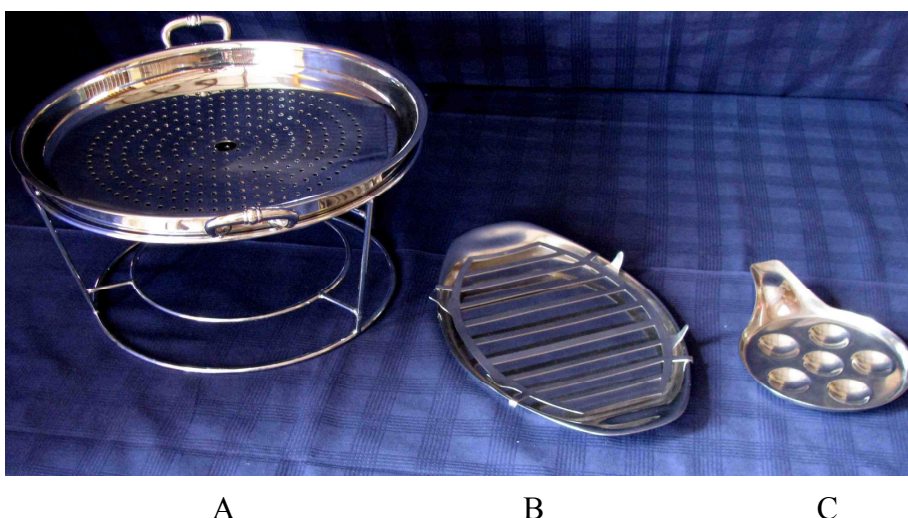
Slika 5: Mesne plošče (vir: Lasten)



Slika 6: Skodelica za postrežbo juhe, tembal, tembal s pokrovom, skleda za postrežbo golaža (vir: Lasten)



Slika 7: Omačnica, okrogla predelna plošča, stojalo za sadje in skodelica za sladoled (vir: Lasten)



Slika 8: Plošča za ostrige, plošča za beluši, plošča za polže (vir: Lasten)



A B C
Slika 9: Vrčki za čaj, mleko in črno kavo (vir: Lasten)



Slika 10: Gorilnik za fondue s posodo (vir: Lasten)



Slika 11: Posoda za kaviar (vir: Lasten)

Kovinska posoda je v strežbi nepogrešljiva zaradi dolge življenjske dobe in uporabe v višji kategoriji gostinskega obrata ter francoskega ali angleškega načina strežbe. Poleg tega ima svoj čar. Tovrstna posoda je draga, vendar ima zaradi naštetih dejstev prednost pri nakupu.

Uporabljamo več vrst kovinskih plošč

Mesne plošče:

- ovalne oblike: za mesne jedi ovalne oblike, (slika 5 – B)
- okrogle oblike: za mesne jedi okrogle oblike, (slika 5 – A)
- ribje plošče: za ribe in ribje jedi, (slika 5 – C)
- predelne plošče različnih oblik in velikosti za različne vrste jedi in omak. (slika 5 – D)

Tembale uporabljamo za postrežbo prilog, prikuh in jedi z večjo količino omake - za eno osebo. (slika 6 – B, C)

Omačnice so namenjene za vse vrste omak, razen za tiste, ki vsebujejo jajca. (slika 7 – A)

Vrčki za tople napitke (slika 9):

- za čaj iz cvetov, plodov in listov,¹⁰
- za črno kavo,
- za mleko - brez pokrovčka.

Skodelica za postrežbo juhe. (slika 6 – A)

Jušnik za postrežbo juhe in jušnih jedi za tri ali več oseb.

Kovinska posoda za postrežbo mesnih jedi z večjo količino omake.¹¹ (slika 6 – D)

Plošča za ostrige s podstavkom. (slika 8 – A)

Plošča za beluše z mrežico. (slika 8 – B)

Posodica za kaviar. (slika 11)

Plošča za polže. (slika 8 – C)

Nastavek za sadje, torto, pecivo... (slika 7 – C)

Kotliček za kuhanje in za filiranje ribe.

Kovinski kozarec za sadno kupo, ledeno kavo in za sladoled. (slika 7 – C)

Podstavek za kuhano jajce.

Skodelica za umivanje prstov.

Okrasne plošče za postrežbo jedi na izrednih svečanih obrokih.

Gorilnik za fondue s posodo (slika 10)



Pomite:

- Kovinsko posodo čistimo in vzdržujemo tako kot pribor.
- Tovrstno posodo hranimo in skladiščimo razvrščeno po obliki, velikosti in kakovosti materiala.¹²
- Zverženo, zdrsano in opraskano posodo izločimo iz obtoka!

Vprašanja za ponavljanje:

1. Zakaj jajčnih in mlečnih jedi ne smemo postreči v kovinski posodi?
2. Ali smemo za flambiranje jedi uporabljati srebrni pribor?
3. Kako se srebro odzove na ribje jedi ?
4. Kako reagira kis na kovinsko posodo?
5. Zakaj ne smemo postreči čaja v kovinskem čajniku?
6. Kaj določa obliko plošče pri postrežbi jedi?

Vaje:

¹⁰ Čaj postrežemo v porcelanu.

¹¹ Oblika jušnika s pokrovom in s podstavkom.

¹² Ločimo posodo iz plemenite kovine od tiste za vsakdanjo uporabo!

Iz uporabe vzemite kovinsko opremo. Ločite po vrstah in uporabnosti. Primerno jo očistite in postavite na svoje mesto.

2.4 PORCELANSKA POSODA

A, B, C, D

E, F, G, H, I



J, K, L, M, N, O, P, R

Slika 12: Krožniki, skodelice in vrčki (vir: Lasten)



Slika 13: Jušnik in omačnica (vir: Lasten)



Slika 14: Krožnik za artičoke in fondue (vir: Lasten)

“Porcelanska posoda je keramični izdelek iz dvakrat žganega in loščenega kaolina, kremena in glinenca. Iznašli so jo na Kitajskem v šestem stoletju”. (Leksikon Cankarjeve založbe, 1984) V široki uporabi jo delimo na gospodinjski in gostinski porcelan. Gospodinjski porcelan ima tanek rob, poslikan je z različnim okrasjem. Ima krajšo življenjsko dobo in je lažji od gostinskega. Slednji ima ojačan rob krožnika z emblemom hiše (in komaj opaznim brezbarvnim okrasjem) s primernim barvnim robom. Ker je odporen na fizikalne in kemične spremembe, ima daljšo življenjsko dobo.

Delitev porcelanske posode:

Krožnike po velikosti in uporabnosti delimo na podstavne, okrasne, servirne, jušne in desertne.

- *Podstavni in okrasni krožniki* so po velikosti in premeru največji. Postavljamo jih na pogrinjke, nanje polagamo krožnike z jedmi. Na mizi ostanejo do konca postrežbe obroka. Pospravimo jih po zaužitem zadnjem hodu.
- *Servirne krožnike* delimo po velikosti in uporabnosti na večje in manjše. (slika 12 – A, B)
 - i. *Večje* uporabljamo za postrežbo glavnih mesnih jedi z dvema ali več manjšimi kosi mesa, omako, prilogo in prikuho.
 - ii. *Manjše* uporabljamo za postrežbo toplih začetnih in glavnih mesnih jedi.¹³ Mnogi gostinci jih uporabljajo tudi za postrežbo sladic s prelive ali omakami in flambiranih sladic.
- *Jušni ali globoki krožniki* so nekoliko manjši od manjših servirnih krožnikov. Uporabljamo jih za postrežbo jušnih jedi, juh, školjk z večjo količino omake in špagetov - ameriški način strežbe. (slika 12 – E)
- *Desertne krožnike* po velikosti in uporabnosti delimo na večje, srednje in manjše.
 - i. Večje uporabljamo za postrežbo hladnih začetnih jedi, solat in sladic. (slika 12 – C)
 - ii. Srednje uporabljamo za postrežbo sira, sadja in podstavke. (slika 12 – F)
 - iii. Manjše uporabljamo za postrežbo kruha na izrednih svečanih obrokih in podstavke. Desertni je najmanjši krožnik, ki ga smemo nositi v roki.

Jušnike uporabljamo za postrežbo juhe in jušnih jedi za tri ali več oseb. (slika 13 – A)

Omačnice služijo za postrežbo vseh omak, za eno in za več oseb. (slika 12 – N in 13 – B)

Plošče so po velikosti porcijske in večporcijske. Oblika jedi določa obliko plošče.¹⁴ (slika 12 – G)

Sklede uporabljamo za postrežbo večje količine jedi, kot so: kompot, solata, priloge ali prikuhe, pri samopostrežnem zajtrku pa za porcijsko pakirane namaze.

Skodelice za ekspresno kavo in turško kavo, čaj, toplo čokolado, čisto govejo juho,¹⁵ narodno, kremno, polževo, želvino in ostale juhe,¹⁶ solato, kompot ... Vse skodelice imajo primerne podstavke. (slika 12 – I, K, L, M, N, J)

Porcijski in večporcijski vrčki za navadno¹⁷ ali kondenzirano mleko, črno kavo in čaj¹⁸ ter sladko smetano. (slika 12 – P, R)

Ognjevzdržna posoda različnih oblik¹⁹ in velikosti vzdrži visoke temperature. V njej pripravljamo in postrežemo tople,²⁰ zapečene ali gratinirane jedi.

Krožniki za artičoke in fondue (slika 14)

13 Manjša količina jedi na krožniku.

14 Okrogle, oglete, ovalne, mesne in ribje.

15 Z dvema ročajema.

16 Z enim ročajem.

17 Brez pokrovčka.

18 S pokrovčkom.

19 Okrogla, ovalna in oglata.

20 Jajčne jedi, školjke, polži, sladice, fondi.

Lončena in glinasta posoda se v gostinstvu zelo malo uporablja. Paziti moramo, da ni okrušena in da lak ni poškodovan. Iz poškodovane posode se namreč v jedi izločajo težke kovine,²¹ ki so škodljive za zdravje. Poškodovano lončeno posodo moramo izločiti iz uporabe (slika 14).



Pomnite:

- Porcelan v uporabi mora biti vedno enake oblike in kakovosti.
- Skladiščimo in zlagamo ga na police, po skupinah iste velikosti in kakovosti. V skladnicah ne sme biti več kot 18 krožnikov in po tri skodelice.
- Zaradi morebitnega loma porcelana ga v pomivalnici bele posode in pri skladiščenju zlagamo v skupine in po velikosti.
- Poškodovan porcelan izločimo iz obtoka in ga nadomestimo z novim, ki ima enako obliko velikost in kakovost.

Vprašanja za ponavljanje:

1. Opišite uporabnost skodelice z dvema ročajema!
2. Kako ravnamo s porcelansko posodo, ki je v uporabi?
3. Zakaj je potreben pogost nadzor strežnega osebja pri pospravljanju uporabljenega inventarja in ravnanju z njim v pomivalnici bele posode?
4. Menite, da je hiši v čast postreči jedi v porcelanski posodi različnih oblik?

Vaje:

Iz uporabe vzemite porcelansko posodo. Ločite po vrstah in uporabnosti. Primerno jo očistite in postavite na svoje mesto.

2.5 RESTAVRACIJSKO IN KUHINJSKO STEKLO



Slika 15: Steklena plošča in ognjevarna posoda (vir:Lasten)

²¹ Svinec.



Slika 16: Kozarec, skodelici in skleda (vir: Lasten)

"Steklo je krhka in prozorna zmes kremenčeve kisline, kovinskih oksidov ter drugih primesi, strjena iz razžarjene tekoče talnine" (Leksikon Cankarjeve založbe, 1984). Odkrili so ga stari Feničani, ko so okrog kresov zložili kamne, da ne bi prišlo do požara. Ko so nato ogenj pogasili, so namesto kamnov našli prozorno snov. Steklo so sočasoma začeli uporabljati za izdelavo različnih predmetov.

Steklo v gostinstvu glede na uporabo razdelimo na kuhinjsko in restavracijsko. Ločimo navadno ali natrijevo steklo, kristal, svinčeni kristal in ognjevdružno steklo.

2.5.1 Kuhinjsko steklo

Kuhinjsko steklo je zaradi pogoste uporabe in obstojnosti iz debelejšega materiala. V kuhinji ga uporabljamo za postrežbo hladnih začetnih jedi, solate, sladice, sira, sadja, sladoleda in ledene kave. H kuhinjskemu steklu štejemo kozarce, plošče, oglate posode, skleda, skodelice in ognjevdružno steklo.²² Kuhinjsko steklo, ki je v obtoku, ga držimo v kuhinji, ostalo pa hranimo na policah v skladišču (slika 15 in 16).

2.5.2 Restavracijsko steklo

Restavracijsko steklo zaradi široke uporabnosti uporabljamo strokovno in pravilno. Delimo ga na kozarce, vrčke, skleda in steklenice.

Boljšo kakovost restavracijskega stekla uporabljamo v jedilnicah in nočnih lokalih višje kakovosti, salonih, banketnih dvoranah za postrežbo svečanih obrokov in protokola.

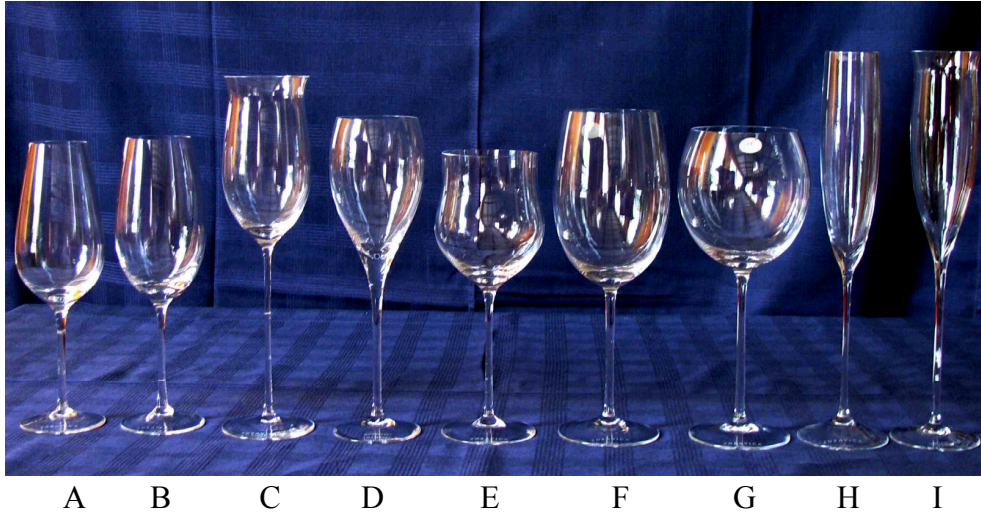
Steklo povprečne kakovosti rabimo v točilnicah odprtega značaja, gostilnah za vsakdanjo rabo v postrežbi, dnevnih barih in jedilnicah restavracij povprečnih kakovosti.

Pomnite:

Kozarci za vino so pečljati, da s telesno temperaturo vina ne segrevamo. So različnih velikosti, kar je odvisno od garniture kozarcev za različno uporabo. "Kakovostna in vrhunska vina zahtevajo

²² Uporabljamo ga enako kot ognjevdružno porcelansko posodo.

velike kozarce iz tankega kristalnega stekla, ki ne smejo biti gravirani ali poslikani. Iz majhne količine vina v primernem kozarcu se sproščajo bogate vinske vsebine,” (Nemanič, 1999, str.144)



Slika 17: Kozarci za bela, rose, rdeča in peniča vina (vir: Lasten)

Vrste restavracijskega stekla:

Kozarci za bela vina:

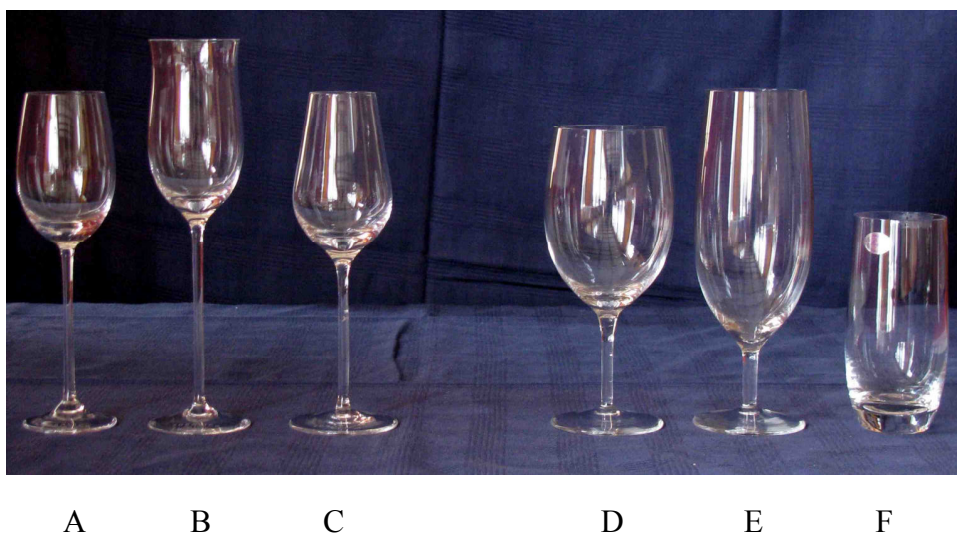
- Kozarci za neznačajna namizna bela vina so zvonaste oblike. Ta vina postrežemo nekoliko bolj ohlajena, ker aroma ne pride do izraza.
- Kozarci za kakovostna in vrhunška bela vina so tulipane oblike. Ta vina postrežemo manj ohlajena, da bi se aromatične snovi lažje sprostile. (slika 17 – A, B, C, D)

Kozarci za rose vina so po obliki nekaj vmesnega med kozarci za bela in rdeča vina. V spodnjem delu so okrogli, od sredine navzgor pa valjasti. (slika 17 – E)

Kozarci za rdeča vina so večji od tistih za bela in roze vina. So okrogli, zgoraj pa rahlo zaprti. Tako ohranijo aromatične snovi, pri arhivskih vinih pa morebitna usedlina ostane v kozarcih. (slika 17 – F, G)

Kozarci za penine so elegantni, ozki in visoki. Tako hkrati ohranimo aromo in peno, ki nastane pri točenju penine. (slika 17 - H, I)

*Kozarci za vina s posebnimi oznakami*²³ so manjši od ostalih vinskih kozarcev. So tulipane oblike, lepi in prikupni. (slika 18 – A, B, C)



²³ Držijo 10 centilitrov.

Slika 18: Kozarci za predikatna vina in vodo (vir: Lasten)

Kozarci za vodo so valjasti ali peceljasti.²⁴ (slika št. 18 – D, E, F)



A B C D E F G H

Slika 19: Kozarec za irsko kavo in kuhano vino; skleda in kozarec za bovlo; kozarci in vrček za pivo (vir: Lasten)

Kozarci za pivo.²⁵ Pivovarne imajo svoje kozarce različnih velikosti in oblik. So nepravilne valjaste oblike ali pecljasti. (slika 19 – E, F)

Kozarci za tople alkoholne napitke²⁶ so iz ognjevzdržnega stekla s kovinskim ročajem. (slika 19 – B)

Kozarci za irsko kavo imajo podstavek in gorilnik. (slika 19 – A)



A B C D E F G H I

Slika 20: Žganjarčki, kozarec za liker, tumbler kozarci, kozarec za konjak, koktajle in za barske dolge mešane pijače (vir: Lasten)

Žganjarčki so pecljati ali valjasti. Po obliki se ne ujemajo z ostalimi kozarci.²⁷ (slika 20 – A, B)

Kozarci za konjak²⁸ so trebušaste ali okrogle oblike, imajo nizek pecelj in so različnih velikosti. V zgornjem delu so rahlo zaprti zaradi ohranjanja arome.(slika 20 – F)

24 Držijo od 15 do 20 centilitrov.

25 Držijo od 15 do 50 centilitrov.

26 Grog, punč, kuhano vino, vinski čaj in kuhano žganje.

27 Držijo 2, 3 in 5 centilitrov.

Kozarci za viski²⁹ imajo debelo dno in so valjasti. Po velikosti so manjši, srednji in večji.

V tumblerjih strežemo viskije na različne načine, barske mešane pijače, v ožjih in višjih tumblerjih pa različne grenčice in njim podobne pijače. (slika 20 – D, E)

Kozarci za likerje so prikupne oblike in pecljasti.³⁰ (slika 20 – C)

Kozarci za barske mešane pijače: najbolj priljubljene barske mešane pijače so koktajli, zanje so kozarci različnih oblik. So pecljati in držijo od 10 do 15 centilitrov.³¹ (slika 20 – G)

Ostale kratke in dolge barske mešane pijače postrežemo v valjastih kozarcih³² ali takih s krajšimi peclji.³³ (slika 20 – H, I)



A B C D E

Slika 21: Vrčki, karafa in dekanter (vir: Lasten)

Vrčke kupimo iz stekla enake kakovosti in oblike kot ostale kozarce v rabi.³⁴ (slika 21 – A, B, C)

Vrčki za pivo so zaradi daljše življenjske dobe iz debelejšega stekla; pivo lahko tako dlje obdrži zeleno temperaturo.³⁵ (slika 19 – G, H)

Dekanter je steklenica posebne trebušaste oblike, iz brezbarvnega in nebrušenega stekla, boljše kakovosti. Uporabljamo jo za pretakanje vina.³⁶ (slika 21 – E)

Garnitura za bovlo je iz boljših materialov, iz kakovostnega in nebrušenega stekla. Je velika, ročajasta, steklena posoda s kozarci in zajemalko. (slika 19 – C, D)

Kozarci za ledeno kavo so iz debelejšega stekla, na krajšem peclju.³⁷



Pomnite:

- Steklenino hranimo na določenem in varnem mestu, ločeno po zvrsti, kakovosti in uporabnosti. Kozarci so tako v zabojnikih ali posebnih košarah, steklenice na policah, kuhinjsko steklo pa v priročnih pultih v kuhinji in skladišču.

28 Vinjak, armanjak, vinske destilate, aromatična vrhunska žganja in aromatične vrhunske likerje.

29 Tumbler kozarci.

30 Držijo 2, 3 in 5 centilitrov.

31 Kratke pijače imajo kozarce, ki držijo do 7 centilitrov.

32 Tumblerjih.

33 Držijo od 5 do 50 centilitrov.

34 Držijo od 20 centilitrov do enega litra.

35 Držijo od 2 centilitrov do 2 litrov.

36 Vino prezračimo in pri starih vinih ločimo usedlino.

37 Držijo 20 centilitrov.

- Steklo čistimo in vzdržujemo v pomivalnem stroju, ločeno kuhinjsko odrestavracijskega stekla. Pri tem uporabljamo posebna sredstva, da stekla ni potrebno dodatno brisati in polirati.³⁸
- Pri postrežbi jedi in pijač moramo paziti na uporabo pravilnega izdelka. V nasprotnem primeru je postrežba nestrokovna, površna in malomarna.
- Počene, okrušene, opraskane in uničene izdelke izločimo iz obtoka.
- Kupljeno steklo mora biti enake kakovosti in oblik kot ga že imamo.

Vprašanja za ponavljanje:

1. Kaj vpliva na izbiro, zvrst in kakovost stekla?
2. Ali nepravilna uporaba stekla deluje na goste psihološko pozitivno ali negativno?
3. Kako nadzorujemo gibanje stekla v obtoku in na zalogi?
4. Zakaj je potreben nadzor stekla?

Vaje:

Iz uporabe vzemite restavracijsko steklo. Ločite po vrstah in uporabnosti. Primerno ga očistite in postavite na svoje mesto.

2.6 PERILO

Perilo je pomemben del strežnega inventarja. Veliko skrb in pozornost moramo posvetiti pri njegovi izbiri, nakupu, vzdrževanju, uporabi in hranjenju. Perilo delimo po uporabi na hotelsko in na restavracijsko perilo.

2.6.1 Hotelsko perilo

Hotelsko perilo iz boljših materialov. Uporabljamo ga za nočitvene gostinske obrate. Rezervno perilo hranimo v skladišču na policah. Uporabljeno zamenjamo s čistim v pralnici. Za nadzor in kroženje perila je zadolžena hotelska gospodinja.

Vrste tega perila so: rjuhe, prevleke za blazine, brisače, dekorativni prtički, krpe za čiščenje in vzdrževanje opreme, čiščenje in razkuževanje manj čistih prostorov, brisanje prahu, občutljive opreme ter brisanje in poliranje inventarja.

2.6.2 Restavracijsko perilo

Restavracijsko perilo ima široko uporabnost, je občutljivo za čiščenje in vzdrževanje. Z njim moramo ravnati pravilno in strokovno.

Pomnite:

Podprti preprečujejo drsenje prtov in morebiten ropot inventarja pri postrežbi jedi ter pijač. So iz klobučevine ali filca. Z elastiko jih pritrdimo na površino mize, da jih lahko po potrebi poberemo, čistimo in vzdržujemo.

Prti so različnih velikosti, oblik in materialov. To je odvisno od velikosti restavracijskih miz, opremljenosti in kategorije restavracije ter obroka, ki ga strežemo. Pri pogrinjanju miz moramo paziti na robove in prekrivanje prtov. Prti segajo čez rob mize, do sedeža. Tega se ne smejo dotikati iz higienskih in zdravstvenih razlogov. (slika 22)

Mize v prestižnih restavracijah pogrinjamo s svilenimi prti, ki segajo do 5 centimetrov od tal.

Vrste prtov

38 Zaradi higienskih in zdravstvenih razlogov, obenem pa prihranimo čas.

- i. Prti za restavracijske mize za dve do desetih oseb - so kvadratne, pravokotne, okrogle in ovalne oblike.
- ii. Banketni prti so iz boljšega materiala - so širši in daljši od restavracijskih prtov.
- iii. Bifejski prti prekrivajo bifejsko mizo - volančki segajo 5 centimetrov do tal.



Slika 22: Prt seže do sedeža stola (vir: Lasten)

Nadprti zaščitijo površino prta in običajno segajo 10 centimetrov čez rob mize. So enake kakovosti in oblike kot prti, barvno ne odstopajo od celote.

Gostje si s *servietami* zaščitijo obleko ter obrišejo usta in roke. So enake barve in kakovosti kot perilo, ki ga trenutno uporabljamo. Serviete so različnih velikosti, njihova uporaba je odvisna od zvrsti obroka, ki ga strežemo.³⁹

Seti so prtički iz boljših materialov,⁴⁰ obrobjeni s čipkami. V zgornjem delu imajo vшит emblem hiše. Namenjeni so petičnim restavracijam s pohištvom izredne kakovosti, da pokrite mize z restavracijskimi prti ne izgubijo svoje lepote. Za vsakega gosta posebej postavimo nanje komplet pogrinjek. Inventar je iz zlahtnih kovin in najboljših materialov. Cene storitev so temu primerne. V gostinskih obratih nižjih kategorij imamo papirnate set prtičke, ki jih po uporabi odvržemo.

Ročni prtički so pravokotne oblike, iz materialov povprečne kakovosti. Strežno osebje si z njimi pri delu zaščiti delovno obleko, se zavaruje pred opeklinami ter zaščiti gosta in delodajalca. Ročni prtiček sodi na zapestje leve roke ali ročaj servirnega vozička, ko z njim strežemo obroke. Ne smemo ga torej nositi pod pazduho, v žepu, za pasom ali na rami! Po daljši uporabi ali umazani prtič zamenjamo s čistim!

Krpe in polirke so iz materiala, ki ne pušča dlačic. Ker vpijajo večje količine vlage, jih uporabljamo za brisanje mokrega inventarja in za poliranje. Pri uporabi jih moramo pogosto menjati s suhimi krpami. Uporabljene vračamo v pralnico.

Pri nakupu perila izberite med različnimi barvami in materiali:

- bombaž,

³⁹ Za redne obroke uporabljamo manjše serviete, za izredne obroke pa nekoliko večje.

⁴⁰ Svile.

- damast,
- lan,
- svila.

Bombaž, ki vzdrži tudi do 250 pranj in likanj, je nežen. Ker ima kratko življenjsko dobo, ga v gostinstvu manj uporabljamo.

Damast je mešanica bombaža, svile in drugih materialov. Zdrži približno 500 pranj in likanj, kar je odvisno od materialov v mešanici. V gostinstvu ga pogosto uporabljamo, ker se lepo vzdržuje in ima daljšo življenjsko dobo.

Lan zaradi lastnosti uporabljamo v gostinskih obratih nižjih kategorij, na kmečkem turizmu ter za izdelavo prtov pastelnih barv za vrte in terase. Zdrži več kot 500 pranj in likanj.

Svila ima veliko vrednost in cenjena. Je zelo nežna in prijetna na otip. Uporabljamo jo v gostinskih obratih najvišjih kategorij, za izredne priložnosti in protokolarne namene. Čeprav je zelo občutljiva za vzdrževanje, ima ob primerni in strokovni uporabi dolgo življenjsko dobo.

Perilo je lahko različnih barv.

- *Bela* je hladna, bolnišnična barva. Vzbuja vtis reda, pozornosti in čistoče v obratu. Uporabljamo jo v zaprtih prostorih. Ker se od bele barve odbijajo sončni žarki, se blešči.
- *Nežne pastelne barve* psihološko pozitivno delujejo na dobro počutje in razpoloženje gostov.
- *Temne in hladne barve* učinkujejo nasprotno kot nežni pastelni toni.



Pomnite:

- Perilo hranimo v pralnici, natakarski pripravljalnici in v servirni mizi na rajonu.
- Ločimo ga po uporabnosti, velikosti in namembnosti ter barvi in kakovosti materiala.
- Uporabljeno perilo hranimo v posebnih zabojnikih.
- Ob menjavi uporabljenega perila s čistim prvo vedno preštejemo in sortiramo. Na ustrezen dokument napišemo seznam tega perila in ga odnesemo v pralnico. V pralnici ga ponovno preštejemo in oddamo vodji pralnice, ki ga prevzame z dokumentom vred. Šele nato se lahko zadolžimo za enako količino in vrsto čistega perila.
- V jedilnici imamo vedno enako količino perila, zato to vedno kroži in ga lahko nadzorujemo.
- Manjkajočo in uničeno količino perila moramo plačati!
- S perilom ni dovoljeno brisati, čistiti ali ribati, razen s tistim, ki je za to posebej namenjeno!
- Za prekrivanje različnih površin v strežbi, točilnici ali kuhinji uporabljamo le tisto perilo, ki je temu namenjeno!
- Če upoštevamo ta navodila, bo perilo imelo primerno življenjsko dobo in bo v ponos gostinskemu obratu!

Vprašanja za ponavljanje:

1. Kakšno vlogo ima podprt?
2. Zakaj razvrščamo perilo?
3. Zakaj kontroliramo perilo?

Vaje:

Iz uporabe vzemite restavracijsko perilo. Ločite po vrstah in uporabnosti in ga oddajte v pralnico.

2.7 MALA NAMIZNA OPREMA IN POMOŽNI STREŽNI INVENTAR



A B C D E

Slika 23: Mala namizna oprema (vir: Lasten)

Mala namizna oprema in pomožni strežni inventar sta pomembna za kulturno in strokovno postrežbo v gostinskem obratu.

Malo namizno opremo delimo na obvezno in ostalo opremo. Obvezna oprema⁴¹ sta vazica s cvetjem in posipalnik za sol in za poper. (slika 23 – A, B)

Ostalo opremo, ki sodi na pomožno mizico in servirno mizo na rajonu sestavljajo:

- i. posebne začimbne posodice za ribani sir, gorčico, sladkor, sekljane feferone, (slika 23 – D)
- ii. stekleničke za kis, olje,⁴² in industrijske omake,
- iii. zobotrebnica (slika 23 – C) in košarica za kruh,
- iiii. stojala za cenike, serviete in jedilnike,
- v. svečniki. (slika 23 – E)

S pomožnim strežnim inventarjem si pomagamo pri postrežbi jedi in pijač. V to skupino uvrščamo:

- hladilce in vzdrževalce temperature pijač, (slika 25 – A, B)
- namizne grelce na elektriko in brezdimne sveče, (slika 24)
- košarice za arhivska vina, (slika 25 – C)
- odpiralnik za steklenice,
- ožemalnike za limono,
- garnituro za rezanje pršuta in šunke,
- stojala za sadje, pecivo in torte,
- garnituro za razkosavanje in rezanje mesnih jedi, perutnine, sira, sadja (slika 27),
- kavarniški in restavracijski pladnji (slika 26) .

Po namembnosti v to skupino inventarja štejemo tudi servirne vozičke.

⁴¹ Sodi na mizo.

⁴² Različne vrste kisa in olja.



A

B

Slika 24: Namizni grelci (vir: Lasten)

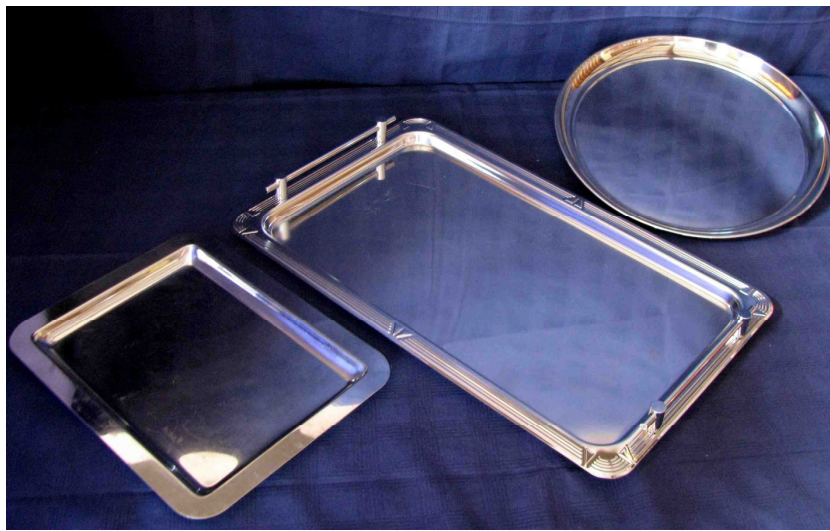


A

B

C

Slika 25: Hladilec za pijače, vzdrževalec temperature in košarica za vino (vir: Lasten)



A

B

C

Slika 26: Pladnji (vir: Lasten)



A

B

C

D

E

Slika 27: Deske za razkosavanje mesa, pribor za razkosavanje mesa, pribor za razkosavanje perutnine (vir: Lasten)



Pomnite:

- Malo namizno opremo moramo čistiti in urediti po vsaki uporabi in vsak dan.
- Gorčico zamenjamo vsak dan, po vsaki uporabi jo dopolnimo s svežo. Dodamo sveže olje, da gorčica ne oksidira.⁴³ Stekleničko ponovno obrišemo in jo damo v uporabo!
- Ostale začimbe zamenjamo nekajkrat na teden. Stare začimbe uporabimo pri pripravi jedi.

⁴³ Brez olja gorčica hitro oksidira in daje videz stare in neuporabne začimbe.

- Pri ustekleničenih tovarniških omakah in začimbah po vsaki uporabi obrišemo tudi navoje pokrovčka in stekleničke!
- Ko gost posamezne začimbe ne potrebuje več, jo prestavimo na pomožno ali servirno mizo.

Nasveti

1. Vsak kos inventarja ima svoj namen in mesto.
2. Inventar uporabljamo po potrebi. Po uporabi ga primerno očistimo in vrnemo na svoje mesto, ki je prav tako primerno čisto in urejeno.
3. Pazimo na električno in plinsko napeljavo! Redno jo preglejmo in vzdržujemo, po potrebi jo strokovno zamenjajmo!
4. Pri uporabi inventarja pazimo na higieno in varnost pri delu!
5. Tisti, ki dela, greši. Če upoštevate zakonodajo in strokovno ravnate z inventarjem, stroji in napravami, je manj možnosti za nesreče pri delu.

Vprašanja za ponavljanje:

1. Opišite vilice za razkosavanje perutnine in manj zapečenih mesnih jedi!
2. Zakaj je potrebno vrniti vsako stvar na njeno mesto?⁴⁴
3. Kaj določa Zakon o varnosti pri delu, ko nastane okvara na napeljavi, napravi ali stroju?
4. Kakšna je odgovornost vodilne osebe v primeru nesreče pri delu?
5. Kakšna je vaša odgovornost, če inšpekcijske službe ugotovijo malomarnost in napake pri delu? (Odgovore na vprašanja poiščite na spletni strani www.varstvopridelu.si.)

Vaje:

Iz uporabe vzemite malo namizno opremo. Ločite po vrstah in uporabnosti. Primerno jo očistite in postavite na svoje mesto.

2.8 DEKORATIVNI INVENTAR

Dekorativni inventar dopolnjuje strežnega, gostom pa povečuje ugodje in ustvari bolj razkošen prostor.

K dekorativnemu inventarju sodijo preproge, zavese, svetlobna telesa in umetniška dela.

Preproge so dekorativni element, ki preprečijo ropot in zdrs.

Dnevne zavese iz tanjšega materiala preprečujejo nezaželene poglede drugih v prostor - zagotavljajo intimnost gostov.

Zavese iz debelejšega, bogatega materiala so namenjene večernim uram, da gostov iz teme ne opazujejo v osvetljenem prostoru.

Svetlobna telesa imajo pomembno vlogo, saj lahko pozitivno ali negativno vplivajo na razpoloženje gostov. Najbolj primerni sta indirektna svetloba in tista, ki pričara sončno svetlobo. Hladne barve zamorijo goste!

*Umetniška dela*⁴⁵ se morajo ujemati s prostorom. Ne smejo biti iz različnih obdobj. Rembrandtova Nočna straža namreč ne sodi v trendovsko opremljen prostor. Enako velja za ostale dekorativne predmete, ki so namenjeni dekoraciji in ugodju.

44 Pripravljalna dela.

45 Slike, kipi ...



Vprašanja za ponavljanje:

1. Kako vplivajo barve na goste in trženje storitev?
2. Ali lahko umetniška dela zamorijo gosta?
3. Kako boste uredili svoj gostinski obrat, da bo prijeten za goste?
4. Če ne poznate odgovora, se posvetujte s strokovnjaki s tega področja!

3 KAJ JE STREŽBA

Strežba je množica strokovnih aktivnosti, usmerjenih v prodajo jedi in pijač. Kakovost dela v strežbi se lahko meri po izvedeni storitvi, zato lahko ta poklic uspešno opravlja samo strokovno usposobljeno osebje. Njen cilj je prodaja storitev na strokovni in kulturni ravni, zadovoljitev gostov in poslovanje z dobičkom.

Na področje strežbe sodijo:

- osnovna pripravljalna dela,
- sprejem naročil in animacija,
- kulturna in strokovna postrežba,
- zaključna dela.



Dobro je vedeti:

- Delo v strežbi potrebuje celega človeka, ki je pripravljen služiti gostu. Spoštovati mora delodajalca, skrbeti za delovno okolje in skupnost.

Vprašanja za ponavljanje:

1. Kaj zajemajo osnovna pripravljalna dela?
2. Opišite pomen animacije pri sprejemu naročila!
3. Posvečate v vašem gostinskem obratu dovolj pozornosti zaključnim delom ?

3.1 ORGANIZACIJA DELA

Organizacija dela je proces, ki povezuje funkcije, dela in naloge v kompleksno celoto z namenom uspešnega opravljanja določene aktivnosti. To "pomeni stalno in sistematično proučevanje poteka dela, nalog, problemov ter iskanje primernih poti, načinov in metod dela za doseganje predvidenih ciljev, rezultatov v okviru lastnega dela, dela v skupini ali v delovni organizaciji". (Možina, 1998, str. 1)

"Beseda organizacija izhaja iz grške besede organon, kar pomeni stroj, naprava, del človeškega ali živalskega telesa. Živa bitja so sestavljena iz množice med seboj povezanih organov, ki delujejo kot celota – organizem. Tako povezane sisteme v celoto pa v tehniki imenujejo mehanizem". (Marošević, 1978, str. 2)

Organizacija je torej način, kako so različni elementi integrirani v funkcionalno celoto.



Vprašanja za ponavljanje: (odgovore poiščite v učbeniku Poslovno sporazumevanje in vodenje, Markič Peter: Višješolski strokovni program za gotinstvo in turizem, Bled, 2009)

1. Mora biti vodstvena oseba v gostinstvu sposobna voditi in upravljati?
2. Kakšen odnos naj ima vodstvena oseba do nadrejenih in do podrejenih?
3. Kakšno je vaše mesto v tem sistemu?

3.2 ORGANIZACIJSKE OBLIKE IN DELA STREŽNEGA OSEBJA PRI NAS IN V SVETU

Organizacijske oblike in dejavnosti strežnega osebja so se zaradi različnih političnih in ekonomskih sistemov ter običajev v različnih delih sveta skozi zgodovino različno razvijale. Kljub temu imajo veliko skupnega.

3.2.1 Delo enega natakarja – revirni sistem

Natakar opravlja v tem sistemu cel proces postrežbe, od enostavnih pripravljanih do zaključnih del. Za svoje delo odgovarja nadrejenemu - vodji ali lastniku gostinskega obrata. Sistem je vpeljan v gostinskih obratih in restavracijah nižjih kategorij in tudi v gostilnah, kavarnah, okrepčevalnicah in barih. Njegove značilnosti so: manjše število strežnega osebja, manjši izbor strežnega inventarja, manjši stroški obratovanja in nižje cene gostinskih storitev.

Negativne lastnosti tega sistema so: večji obseg dela, gosti so deležni manjše pozornosti, delavci so bolj utrujeni, strežno osebje je manj strokovno osposobljeno.

3.2.2 Delo dveh natakarjev - rajonski sistem

Ta sistem dela zahteva dva natakarja, vodjo in pomočnika vodje rajona. Delo dveh natakarjev je med seboj povezano in dobro in uigrano. Zaradi zahrevnosti dela mora strežno osebje imeti primerno strokovno izobrazbo in mora biti strokovno osposobljeno.

Dolžnosti vodje rajona, ki mora imeti primerno izobrazbo in veliko delovnih izkušenj, so:

- nadzor pomočnikovega dela,
- sprejemanje in posedanje gostov na rajonu,
- prevzemanje naročila, svetovanje in animiranje gostov,
- postrežba gostov z glavno jedjo,
- obračunavanje zapitka in poslavljanje od gostov,
- skrb za strokovno in kulturno postrežbo na rajonu.

Dolžnosti pomočnika rajona so:

- opravljanje vseh pripravljanih del v natakarski pripravljalnici, točilnici in jedilnici,
- postrežba gostov z jedmi in pijačami,⁴⁶
- pospravljanje uporabljenega inventarja z miz gostov - deservira, počisti in uredi mize,
- ponovno pripravljanje pogrinjov - strežni proces se ponovi.

⁴⁶ po sprejetem naročilu vodje rajona.

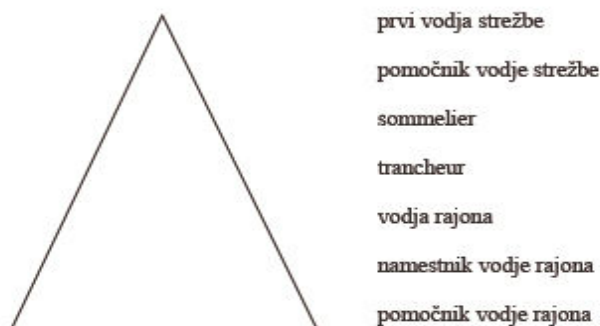
Takšen način dela poznajo v gostinskih obratih višjih kategorij. Strežno osebje posveča gostom večjo pozornost, pestrejša je izbira jedi in pijač, boljša je kakovost dela. Cene storitev so višje.



Vprašanja za ponavljanje:

1. Želite delati v tako urejenem in organiziranem obratu?
2. Ste v vašem delovnem okolju sposobni reorganizirati in izboljšati delo?
3. Kakšen je vaš cilj?
4. Kje se vidite in kakšna je vaša vloga?

3.2.3 Francoski ali brigadni sistem



Shematski prikaz razvrščanja strežnega osebja v francoskem sistemu dela (vir:lasten)

Francoski sistem dela je vpeljan v restavracijah z najvišjimi kategorijami. Sodi med najdražje načine dela strežnega osebja, hkrati velja tudi za enega izmed najbolj popolnih. Gostje so namreč deležni velike pozornosti. Na rajonu je od 12 do 25 gostov, zanje skrbijo trije ali več natakarjev. Strežno osebje je razvrščeno po hierarhični lestvici.

*I. Prvi vodja strežbe*⁴⁷ povezuje delo med proizvodnimi in prodajnimi oddelki. Vodi in organizira delo v prodajnem procesu.⁴⁸ Sprejema naročila za izredne in svečane obroke ter jih posreduje podrejenim, ki odgovarjajo za organizacijo dela ter kakovostno in strokovno postrežbo na svojih področjih. Skrbi za prihod novih gostov, sodeluje v pripravi pisne ponudbe in novih prodajnih cen gostinskih storitev. Občasno tudi prevzame in nadzoruje nakup živil in inventarja, "njegova beseda veliko odtehta pri vodenju kadrovske politike" (Marošević, 1978, str. 34).

II. Pomočnik vodje strežbe – drugi vodja strežbe⁴⁹ vodi delo v manjših jedilnicah s tremi ali štirimi rajoni, sprejema goste, nadzira delo vodij rajonov in jim pomaga pri sprejemu naročil, animira goste, kontrolira delo strežnega osebja in se poslovi od gostov. "V mnogo primerih ima enake naloge kot vodja strežbe pri nas" (Marošević, 1978, str. 34).

III. Sommelier pozna popolno pisno ponudbo gostinskega obrata, regionalno in nacionalno kuhinjo, vse vrste pijač, še posebej vina. Ko vodja rajona sprejme naročilo jedi, sommelier k temu priporoča

47 premier maître d'hôtel.

48 v jedilnicah, zajtrkovalnicah, banketnih in plesnih dvoranah, salonih, kavarnah, barih...

49 maître d'hôtel de carre – second maître d'hôtel.

pijačo,⁵⁰ od aperitiva do dižestiva, in jo tudi postreže. Zadolžen je za postrežbo pijač na dveh ali treh rajonih.

IV. Trancheur je strokovno usposobljena in vsestransko uporabna oseba, ki popolnoma pozna anatomijo klavne živine, drobnice in perutnine. Pred gosti razkosava in reže meso, velikokrat tudi pripravlja jedi.⁵¹ "Skrbi za hladne jedi, ki so v posebni vitrini ali na posebno urejenem vozičku" (Marošević, 1978, str. 35). Svoje delo opravlja na več rajonih, ali v celi jedilnici, odvisno od povpraševanja po tej zvrsti postrežbe.

*V. Vodja rajona*⁵² je oseba z veliko delovnimi izkušnjami. Poznati mora pisno ponudbo gostinskega obrata, tehniko postrežbe jedi in pijač. Sprejema goste na rajonu in jih poseda. Od gostov sprejema naročila in jih posreduje pomočniku. Nadzoruje delo na rajonu. Poznati mora pripravo jedi in pijač pred gosti. Od njegove strokovne sposobnosti, animacije in uglajenosti je odvisen ugled in obisk gostinskega obrata. Govoriti mora več tujih jezikov. Za svoje delo odgovarja pomočniku vodje strežbe.

*VI. Namestnik vodje rajona*⁵³ je mlajša oseba, natakarkar z manj delovnimi izkušnjami, ki nadomešča vodjo rajona in se pripravlja, da bo čez nekaj let postal vodja. Dela samostojno kot natakarkar v jedilnici, kavarni in baru ter pomaga pri postrežbi v nadstropju.

*VII. Pomočnik vodje rajona*⁵⁴ je mlajša oseba, natakarkar ali učenec⁵⁵ zaključnega letnika gostinske stroke. Opravlja vsa pripravljala dela v natakarkarski pripravljalnici, točilnici in jedilnici. Pomaga pri postrežbi jedi, odnaša uporabljeni inventar, čisti mize in ponovno pripravlja pogrinjke.



Dobro je vedeti

Napredovanje na hierarhični lestvici je po tradiciji zelo počasno. Če želite postati eden od vodij strežbe, morate imeti nekaj deset let delovne dobe v prvovrstnih restavracijah in odličen certifikat - prve bele lase. Takšen sistem dela se v gostinskih obratih uvaja vedno manj, zaradi specifičnosti in visoke strokovne sposobnosti kvalificiranih kadrov.

Nasveti

- Verjeti morate vase in se zavedati, koliko ste vredni in sposobni!
- Bodite ambiciozni, tržite svoje znanje in sposobnosti!

50 enogastronomija - združitev jedi in pijač.

51 sestavlja in meša jedi, flambira... razkosava jedi pri bifejski mizi.

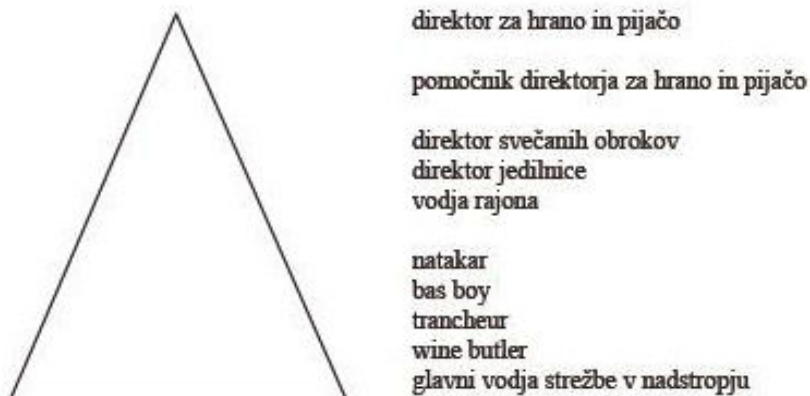
52 chef de rang

53 demi-chef de rang.

54 commis de rang.

55 Vajenec.

3.2.4 Ameriški sistem



Shematski prikaz razvrščanja strežnega osebja v ameriškem sistemu dela (vir:Lasten)

Ameriški sistem dela se je pojavil v začetku 20. stoletja, ko so začeli graditi velike hotelske komplekse s tisoč in več posteljami ter velikimi restavracijami, ki so zadovoljevale potrebe Američanov.⁵⁶ Razlika v hierarhični lestvici med francoskim in ameriškim sistemom je med vodilnimi kadri.

*I. Direktor za hrano in pijačo*⁵⁷ ima visokošolsko izobrazbo gostinske stroke s podiplomskim študijem iz ekonomskih ved ali obratno. Obvladati mora ponudbo in povpraševanje tržišča. "Odgovoren je za celotno poslovanje nabavnih, proizvodnih in prodajnih oddelkov, kakor tudi za finančno poslovanje sektorja jedi in pijač. Vodi organizacijo dela, ukvarja se s pisno ponudbo, normativi in standardi ter kalkulacijo prodajnih cen storitev. Za svoje delo je odgovoren generalnemu direktorju hotela" (Marošević, 1978, str. 37).

*II. Pomočnik direktorja za hrano in pijačo*⁵⁸ opravlja vsa dela, ki mu jih zaupajo nadrejeni. Spremlja in nadzoruje prodajo, analizira opravljeno delo, pripravlja poročila, pisno ponudbo in kalkulacije storitev ter nadzoruje delo podrejenih. Nadzoruje ga direktor za hrano in pijačo.

*III. Direktor svečanih obrokov*⁵⁹ je zadolžen za sprejem naročil, prodajo in postrežbo svečanih obrokov in ostalih večjih prireditvev.⁶⁰ "Ob sprejemu naročila ter večjega ali pomembnega dogodka so ob njem tudi vodja kuhinje ali njegov namestnik ter direktor za hrano in pijačo. Direktor svečanih obrokov pripravlja delovne naloge za posamezne oddelke, ki poskrbijo za izvedbo posameznega obroka" (Marošević, 1978, str. 37). Za svoje delo je odgovoren direktorju za hrano in pijačo.

*IV. Direktor jedilnice*⁶¹ "organizira in vodi delo v večji jedilnici, pripravlja rezervacije miz za posebne goste ali posebne dogodke. Goste sprejema sam ali s pomočjo hostese in jih poseda za

56 Elswort Statler, Conrad Hilton...

57 Food and beverage manager.

58 Assistant to food and beverage manager.

59 Banquet manager.

60 Banquet, bife, kulturni in osebni prazniki, večja poslovna kosila, protokol, party, modne revije, velike plesne revije, razstave ...

61 Dining room manager ali Restaurant manager.

mizo. Nadzoruje delo strežnega osebja. Za svoje delo je odgovoren direktorju za hrano in pijačo" (Marošević, 1978, str. 38).

V. *Vodja strežbe*,⁶² ki ima v tem primeru podobne naloge kot drugi vodja strežbe v francoskem sistemu dela, ob določenih priložnostih nadzoruje in vodi od dva do tri rajone.

VI. *Vodja rajona*⁶³ ima enake dolžnosti kot vodja rajona v francoskem sistemu strežbe.

VII. *Natakar*⁶⁴ na rajonu ali pomočnik vodje rajona imata enake dolžnosti, kot jih ima demi-chef de rang v francoskem sistemu dela.

VIII. *Bas boy* ima enako vlogo kot commis de rang - commis de suite.

IX. *Trancheur* ima enake naloge kot v francoskem sistemu.

X. *Wine butler, wine steward, wine waiter ali sommelier* imajo enake naloge kot v francoskem sistemu.

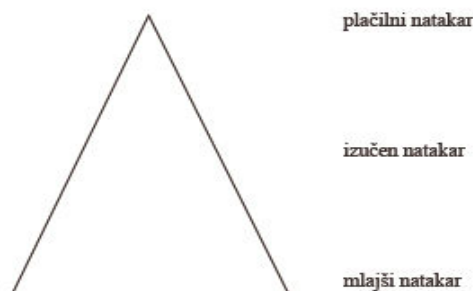
XI. *Direktor oziroma glavni vodja strežbe v nadstropju*⁶⁵ organizira, vodi in nadzoruje dela v nadstropju. Odgovoren je direktorju za hrano in pijačo. Njegovo delovno mesto uvajajo v velikih hotelih z več tisoč sobami, kjer organizirajo postrežbo v nadstropju. Imeti mora veliko znanja in sposobnosti, poleg tega pa mora uživati zaupanje vodilnih.



Dobro je vedeti

- Ameriški sistem se od francoskega razlikuje predvsem v tem, da v prvem lahko napredujejo tudi mladi kadri, ki so znanje in sposobnosti dobili med izobraževalnim procesom v gostinstvu.
- Veliko je primerov, ko gostinske storitve ponujamo izven matične hiše.⁶⁶ V tem primeru imamo več vodstvenih kadrov, ki s tremi ali več natakarji izvedejo naročila. Postrežba v nadstropju ima domovinsko pravico v Ameriki in dobro funkcioniira.

3.2.5 Dunajski sistem



Shematski prikaz razvrščanja strežnega osebja v dunajskem sistemu dela (vir:Lasten)

62 Head waiter.

63 Captain.

64 Waiter.

65 Floor manager.

66 Catering.

Dunajski sistem dela se od ostalih razlikuje, ker je "nastal na vrhuncu avstro-ogrske monarhije" (Marošević, 1978). Zaradi nepriljubljenosti in nepraktičnosti se ta način dela v gostinski stroki malo uporablja, razen v majhnih družinskih gostinskih obratih.

*I. Plačilni natakar*⁶⁷ je glavni organizator dela v strežbi. Njegovo besedo velikokrat upoštevajo tudi v proizvodnem procesu. Plačilni natakar nadzoruje delo v prodajnem procesu, sprejema goste, zaračuna storitve⁶⁸ in se poslovi od gostov. "V manjših opravlja te naloge ena oseba, v večjih restavracijah pa njegovo delovno mesto obsega od 2 od 3 rajone. Naloge plačilnega natakara opravljajo tudi ožji družinski člani ali lastnik gostinskega obrata" (Marošević, 1978, str. 39).

*II. Izučen natakar*⁶⁹ pozna pisno ponudbo gostinskega obrata, tehniko postrežbe jedi in pijač, opravlja pripravljala dela v strežbi, sprejema goste na rajonu in jih posede, sprejema naročilo za jedi in pijače ter postreže z jedmi. Naročilo za pijače posreduje za to zadolženemu natakarku. Za svoje delo odgovarja plačilnemu natakarku ali lastniku gostinskega obrata.

*III. Mlajši natakar ali učenec*⁷⁰ postreže pijače, pomaga pri pripravljanih delih, pri postrežbi jedi, pospravlja in ureja mize, ponovno pripravlja pogrinjke in opravlja zaključna dela.⁷¹

V preteklosti se je velikokrat dogajalo, da je bilo strežno osebje prezaposleno, za nove goste pa ni nihče poskrbel. To je bila velika pomanjkljivost dunajskega sistema dela. V novejšem času se zato pojavlja nova oseba, "Oberkellner, ki nadomešča vodjo strežbe" (Marošević, 1978, str.39).



Dobro je vedeti

Organizacijske oblike in dela strežnega osebja so med seboj razdeljeni ter do podrobnosti izdelani in usklajeni. V posameznih sistemih dobro delujejo. Ob tem pa prihaja tudi do slabosti. Delo predstavlja velik strošek. Število strežnega osebja in sistem dela v posameznem gostinskem obratu sta odvisna od načrtovanja in velikosti obrata, trga delovne sile, rentabilnosti poslovanja obrata, pisne ponudbe, načina strežbe in od lastnika.

Nasvet

Iz opisanih vzorcev organizacijskih oblik in dela strežnega osebja črpajte snov za svoje delo. Spremljajte in nadzorujte delo posameznika kot tudi skupine. Analizirajte opravljeno delo, sproti opozarjajte na napake in jih tako tudi odpravljajte! Nobeno delo ni tako dobro opravljeno, da ne bi bilo lahko še boljše!

Vprašanja za ponavljanje:

1. Ali zvrst gostinskega obrata⁷² vpliva na uvajanje posameznega vzorca organizacije dela?
2. Zakaj je za vaš profil in stopnjo izobrazbe potrebno dobro poznavanje svetovno uveljavljenih organizacijskih oblik in dela strežnega osebja?

67 Zahlkellner.

68 obračun zapitka.

69 Speisenträger.

70 Wineträger.

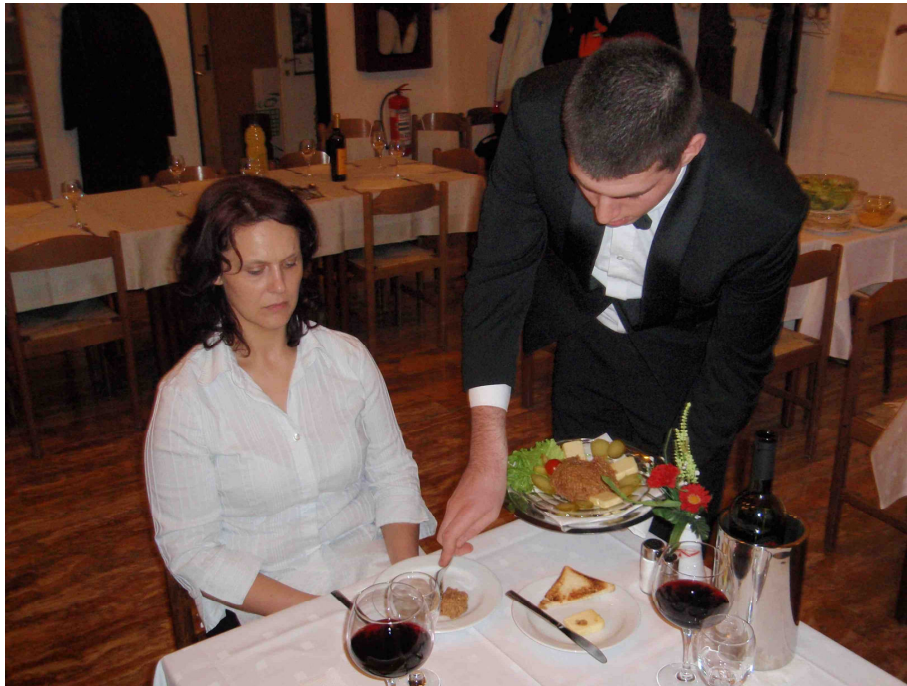
71 Ali tista dela, ki mu jih določi njegov predpostavljeni.

72 Restavracija, gostilna, kavarna ali bar kot nočni lokal, namenjen za razvedrilo gostov.

4 NAČINI STREŽBE

Način strežbe je delovni proces, ki nam pove, kako in na kakšen način bomo postregli jedi in pijače v gostinskem obratu. Z načinom strežbe določimo kakovost dela, pozornost do gostov in njihovo udobje. Zavedamo se, da se zadovoljen gost vedno vrača. V svetu so uveljavljeni naslednji načini:

- navadni, dunajski in ameriški,
- francoski (prvi, drugi in tretji način),
- angleški,
- kavarniški.



Slika 28: Postrežba obroka na francoski način (vir: Lasten)

Na izbiro načina strežbe vpliva veliko stvari. Poleg denarja igrajo veliko vlogo lokacija, kategorija ter vrsta obrata in gostov,⁷³ trg delovne sile ...

V obratih nižjih kategorij se praviloma odločamo za enostavnejši način strežbe, ker je cenejši.⁷⁴ Rajoni so običajno večji,⁷⁵ gostom pa posvečamo manjšo pozornost, kar je tudi razumljivo.

Obrati, ki želijo poslovati na višji ravni, uvajajo francoski ali angleški način strežbe. Gostom v teh primerih posvečamo veliko pozornost. Prostor zanje veliko večji⁷⁶ kot v obratih z nižjimi kategorijami. Rajoni so manjši, na njih dela večje število strokovnega osebja. Na zalogi in v obtoku imajo bolj kakovosten strežni inventar.⁷⁷ Jedilniki so skrbno izbrani, bogata je tudi izbira jedi in pijač. Temu primerne so tudi cene storitev.

Nasvet:

Načini strežbe so podrobno opisani v učbeniku: Strežba, Polak – Frelj, DZS, 1997.

⁷³ Prehodni ali penzijski gostje.

⁷⁴ Imajo manjšo izbiro strežnega inventarja, manj zaposlenih z nižjo strokovno izobrazbo in nižje cene storitev.

⁷⁵ Večje je število gostov na rajonu.

⁷⁶ Dd 1,5 do 2,5 in tudi več kvadratnih metrov.

⁷⁷ Odvisno od pisne ponudbe.

5 TEHNIKA DELA

Tehnika dela v strežbi je široko področje aktivnosti, ki združuje elemente misli in pogleda s koordinacijo gibov v funkcionalno celoto. S primernimi vajami, z odpravljanjem napak in nepravilnih prijemov ter strokovnim vodenjem v strežbi dosežemo »popolnost«.

Zavedati se moramo, da strežno osebje nosi vse elemente v levi roki. Element, ki smo ga dali v roko prvega, damo iz roke zadnjega in obratno. Hoja mora biti lahkotna,⁷⁸ drža pa pokončna. Pri postrežbi stopimo h gostu z desne strani, tako da smo opazni.⁷⁹ Okoli mize se gibljemo v smeri urnega kazalca, pri postrežbi pa moramo upoštevati prednostne goste. Pravilo je, da damo z desne, nudimo pa z leve strani. Pri zlaganju jedi na mizo pazimo, da začnemo z leve proti desni in da z roko ne segamo čez postavljene jedi in pijače.⁸⁰ Znano je namreč, katere elemente zlagamo na levo in desno stran, vendar pri specialnih – delikatesnih jedeh upoštevamo gibe gostovih rok.

Po Taylorju in Fayoli⁸¹ se gibi rok ne smejo prepletati. "Pri gostovih delovnih operacijah z levo roko morajo biti vsi elementi na levi strani, in obratno" (Marošević, 1978, str. 3).

Pri pospravljanju⁸² mize stopimo na gostovo desno stran. Najprej vzamemo njegov krožnik, nato pospravljamo z desne proti levi.⁸³

V pomivalnici bele posode pazimo, da uporabljeni strežni inventar pravilno razvrstimo in zložimo. Samo s takšnim ravnanjem lahko podaljšamo njegovo življenjsko dobo in ohranimo kakovost.



Pomnite:

- Lastinki gostinskih obratov se zaradi posebnosti dela in nudenja storitev odločajo za takšen način strežbe, ki bo primeren za kategorijo obrata.
- Izbor, nakup in kakovost strežnega inventarja kot organizacija dela v obratu so odvisni od načina strežbe (glej organizacijske oblike in dela strežnega osebja).
- V gostinstvu moramo upoštevati tehniko dela. To je še posebej zaželeno v gostinskih obratih višjih kategorij, obvezno pa v obratih visokih kategorij.

Ta poglavja so med seboj povezana in neločljiva!

Vprašanja za ponavljanje:

1. Ste opazili osnovno razliko med organizacijskimi oblikami, delom strežnega osebja in načini strežbe
2. Je tehnika dela res tako pomembna v strežnem procesu? Zakaj?

Vaje:

Naredite simulacijo vlog pri postrežbi obrokov na francoski, angleški in ameriški način. Priporočam, da pri posamezni vaji zamenjate vloge. Tisti, ki vajo opazujete, opišite tehniko dela.

Naredite simulacijo postrežbe štirih oseb v kavarni. Priporočam, da pri posamezni vaji zamenjate vloge. Tisti, ki vajo opazujete, opišite tehniko dela.

78 S težo telesa in bremena, ki ga prenašamo na rokah, moramo najprej obremeniti prste na nogah, nato pa razporedimo celotno težo na stopala.

79 Gostu ne smemo stopiti za hrbet.

80 Zaradi higiene dela.

81 Nosilca ergonomije.

82 Deserviranju.

83 Obratno kot pri postrežbi jedi.

6 SISTEMI POSLOVANJA V OBRATIH ZA PREHRANO

Razvoj turizma v svetu in pri nas je povzročil delitev gostinskih obratov na dve veliki skupini:

- obrati, ki so namenjeni penzijskim gostom – sistem table d' hôte, in
- obrati za prehodne goste – sistem à la carte.

Med seboj se razlikujejo po organizaciji dela in po ceni storitev.

6.1 SISTEM TABLE D'HÔTE

Sistem table d'hôte sodi med najstarejše. Uporabljamo ga v zdraviliščih, manjših družinskih restavracijah, abonentskih in penzijskih restavracijah, na ladjah, vlakih, letalih in drugod. Čas strežbe obrokov je vnaprej določen, število gostov je znano, jedilniki se vnaprej načrtujejo.⁸⁴ Delo je lažje načrtovati tako v proizvodnji kot tudi v prodaji.⁸⁵

Ta sistem je mogoče razdeliti na:

- i. abonentski in
- ii. penzijski sistem.

i. Značilnosti *abonentskega sistema* so, da gostje vnaprej plačajo storitve. Plačilo dokazujejo s potrdili ali boni. Na izbiro jedi ali storitev imajo manjši vpliv.⁸⁶

ii. *Penzijski sistem* je v tistih obratih, kjer gostom ponujamo storitve,⁸⁷ rezervirane in plačane za tri ali več dni vnaprej.⁸⁸ Gostje imajo delen vpliv na izbiro jedi. V posameznih obratih je v ceno jedi všteta tudi določena količina posameznih pijač. Če penzijski gostje želijo zamenjati obrok za jedi z jedilnega lista, se o tem dan prej dogovorijo s strežnim osebjem. "Zamenjava je mogoča, vendar gostje po dogovoru doplačajo morebitno razliko" (Marošević, 1978, str. 53).

6.2 SISTEM À LA CARTE

Sistem à la carte⁸⁹ je zahteven. Število gostov kot tudi vrsta, količina, obseg in čas uporabe storitev niso znani. Organizacija dela mora biti dobro načrtovana. Pripravljalna dela morajo biti strokovno opravljena, saj lahko ob velikem številu gostov pride do zastoja v proizvodnem ali prodajnem procesu, kar povzroči njihovo splošno nezadovoljstvo.

Sestava pisne ponudbe mora biti optimalna, pestra, resnična, pregledna in razumljiva. Večji so tako normativi živil kot obroki. Cene storitev so višje kot v penzijskem sistemu. Stroški poslovanja so višji predvsem zaradi narave dela.

84 Načrt prehranjevanja.

85 Razpored dela, prosti dnevi, letni dopusti, čiščenje in generalno čiščenje prostorov.

86 Abonentski gostje.

87 Nočitve in prehrano.

88 Penzijski gostje.

89 Sistem predhodnih gostov.



Pomnite:

- Upoštevajte pravila tehnike dela zaradi spoštovanja gostove zasebnosti, pravil stroke in ugleda delodajalca!
- Nastajajoče težave v proizvodnem in prodajnem procesu v svojem obratu rešujte demokratično!
- Nasvete poiščite pri kolegih iz študentskih dni in tistih, ki imajo enake težave!

Vprašanja za ponavljanje:

1. Se tehnika in sistemi dela med seboj povezujejo in dopolnjujejo? Kako ali kje vidite razliko med enim in drugim?
2. Ste pripravljeni prevzeti delo in odgovornost vodenja večjega gostinskega obrata?
3. Boste po končani turistični sezoni obdržali osebje, ki je nosilec kakovosti dela v stroki? Ali jih boste zaradi zmanjšanja stroškov poslovanja odpustili? Kje boste naslednjo sezono dobili primerne delavce? Kako rešujete kadrovske težave?

7 ANIMACIJA V GOSTINSTVU

Animacija⁹⁰ je množica aktivnosti, izkušenj, ved in veščin, ki so usmerjene v povezovanje ponudbe in povpraševanja. V ekonomiji se mora namreč vloženi denar povrniti.⁹¹ Animator oziroma natakar tako poveže ponudbo in povpraševanje ter motivira gosta. Njegov cilj je povečati dobiček podjetja in hkrati zadovoljiti gosta.

Animacija je posebna oblika verbalnega in neverbalnega komuniciranja. Hkrati je gospodarska dejavnost, ki jo vodi turistični management.⁹² (Andrijašević et al, 1999).

Animacija je prijazen poziv na skupno aktivnost, ki gosta navduši, zabava in razvedri. Iz tega lahko sklepamo, da animacija zajema

- šport in rekreacijo,
- prireditve zabavnega značaja,
- kulturno-sociološko animacijo.

Načeli animacije sta

- svoboda in
- aktivnost.

Da bi bila animacija uspešna, moramo vedeti

- kako nastanejo skupine,
- zakaj se posamezniki pridružijo skupinam in postanejo njihovi člani.

Program animacije in skupna aktivnost morata biti zanimiva in pestra, da privabita goste v skupine.

»Razlogi za vstop posameznika v skupine so:

- cilji, ki jih skupina postavlja,
- aktivnosti, ki jih skupina opravlja,
- privlačnost ostalih članov v skupini,
- možnost, da pokaže lastne sposobnosti.« (Andrijašević et al, 1999. 22)

Animacija je skupinsko delo, animator pa je enakovreden član delovnega kolektiva. Dolžnost vseh zaposlenih v gostinstvu je skrb za gosta. Animacija ne sme skrivati slabe kakovosti storitev.



Dobro je vedeti:

- Animacija predstavlja osnovni temelj trženja, ne glede na dejavnost, s katero se ukvarjate!
- Osebje, ki se ukvarja s trženjem, mora znati prepričati, pridobiti in navdušiti za stvari, živila in izdelke, ki se prodajajo!

Vprašanje za razmislek:

Ali je v vašem gostinskem obratu potrebno uvesti animacijo? Kakšen je njen cilj?

90 Anima - duša.

91 Za to je potrebno vložiti delo - vložiti svojo dušo.

92 Turistični management zajema: planiranje, organiziranje, izvajanje in kontroliranje pravilnega izvrševanja programa animacije.

Vaje:

Naredite simulacijo sprejema naročila za postrežbo penzijskega kosila za štiri osebe.

Naredite simulacijo sprejema naročila za goste prehodnega značaja.

Naredite simulacijo prireditve Osebnost leta v vašem kraju.

8 OBROKI V GOSTINSTVU

Človeško telo za obstoj, rast in razvoj potrebuje hrano.⁹³ Tako dobi snovi, ki jih porabi za fizično ali intelektualno delo. Dnevni obroki morajo biti pestri in manjših količin, jesti pa je potrebno večkrat na dan. Dnevne potrebe po tekočini znašajo od 1,5 do 3 litre ali več, odvisno od dela, ki ga posameznik opravlja.

Obroke delimo na

- redne in
- izredne.

Redni obroki so :

- zajtrk,
- dopoldanska malica,
- kosilo,
- popoldanska malica,
- večerja.

8.1 REDNI OBROKI

I. Ne glede na način prehranjevanja in delovne navade je *zajtrk* prvi glavni in obilni obrok. Ljudje po njem pojedjo manjše obroke in s tem nadomestijo izgubljene snovi.

II. *Dopoldanska malica* je namenjena tistim, ki nimajo obilnega zajtrka ali so brez njega. Načrtujemo jo tudi, ko delovna storilnost pada. Z odmorom in dopoldansko malico se storilnost ljudi ponovno poveča. Ob vsakem padcu storilnosti je namreč potreben krajši odmor. S tem dosežemo večjo storilnost in kakovost dela na delovnem mestu.

III. *Kosilo* je pri nas še vedno glavni in najobilnejši obrok. V gostinskih obratih zanj načrtujemo menije s tremi ali štirimi hodi.⁹⁴ V državah z drugačnim delovnim časom in kulturo prehranjevanja, je kosilo le manjši dnevni obrok.

IV. *Popoldanska malica* je namenjena tistim gostom, ki so imeli manj obilno kosilo ali dopoldansko malico v službi. Jedi in pijače so skrbno izbrane. Nudimo jih v primernem času in manjših količinah, zaradi bližajoče se večerje.

V. Zvečer smo manj aktivni in se pripravljamo za počitek. Za *večerjo* zato načrtujemo in sestavimo menije s tremi ali štirimi hodi, vendar moramo paziti, da so jedi sestavljene iz lažje prebavljivih živil, hodi v menijih pa pestri in nekoliko manjši od kosila.

Pomnite:

Jedilnike za več dni ali tednov vnaprej načrtujemo glede na našete in opisane obroke. So temelj za načrtovanje in izpeljavo organizacije dela v obratu (od pripravljalnih do zaključnih del in načrtovanja dela kot so dopusti, prosti dnevi, čiščenje obrata...). Jedilniki so osnovna informacija za pripravo pogrinjkov (pripravljalna dela v jedilnici).

Vaje:

Sestavite jedilnike za redne obroke.

Predstavite in naredite simulacijo pogrinjkov za redne obroke (slike od 29 do 36).

⁹³ Obroki, kjer prevladujejo zelenjava, žitarice, sadje in ribe. V manjših količinah tudi manj mastno meso in maščobe, predvsem tiste rastlinskega izvora, kot je na primer oljčno olje.

⁹⁴ Abonentski, penzionski, turistični, otroški, šoferski ...

8.1.1 Pogrinjki za redne obroke



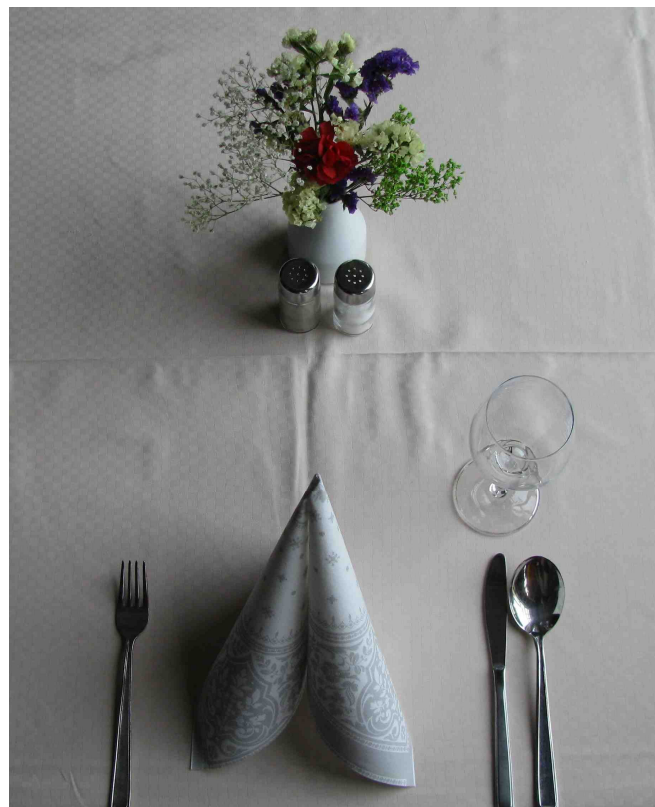
Slika 29: Pogrinjek za popolni zajtrk (vir: Lasten)



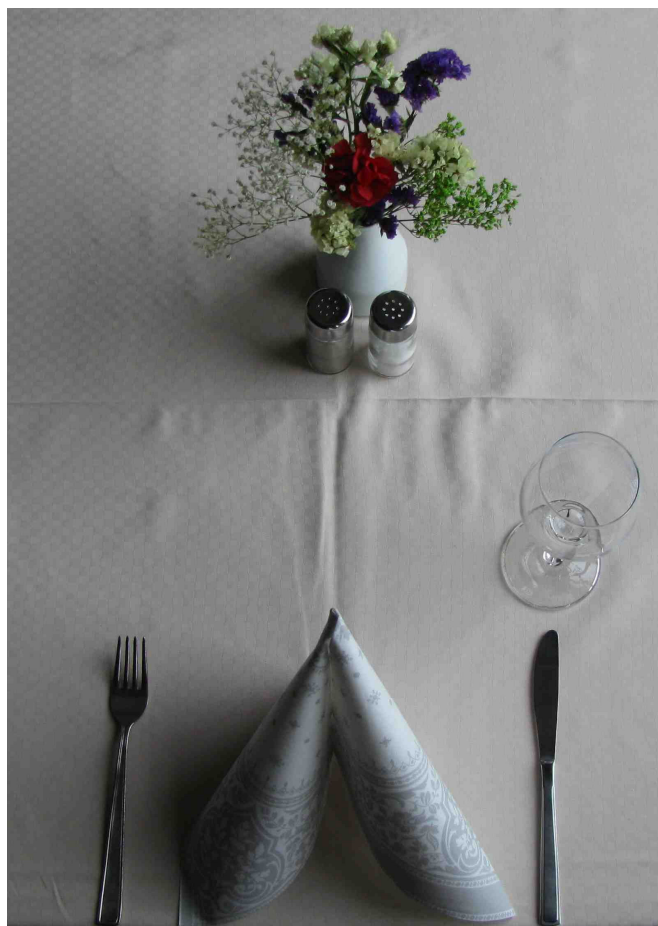
Slika 30: Pogrinjek za švicarski zajtrk (vir: Lasten)



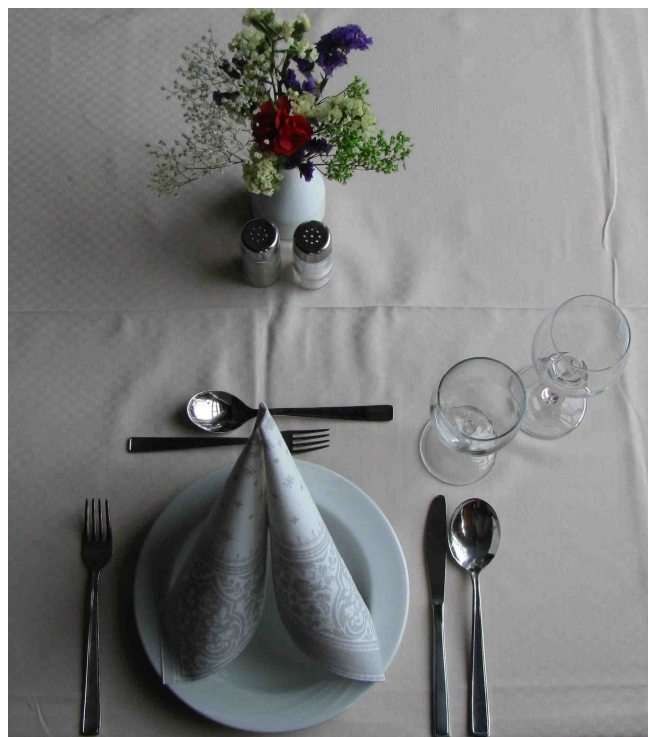
Slika 31: Pogrinjek za angloameriški zajtrk (vir: Lasten)



Slika 32: Pogrinjek za nedoločeno kosilo (vir: Lasten)



Slika 33: Pogrinjek za nedoločeno večerjo (vir: Lasten)



Slika 34: Pogrinjek za določeno kosilo (vir: Lasten)



Slika 35: Pogrinjek za določeno večerjo (vir: Lasten)



Slika 36: Razširjeni pogrinjek (vir: Lasten)



Dobro je vedeti

- Načrtovanje prehranjevanja je strokovno in občutljivo področje, ki ga morate opravljati resno in strokovno.
- Vaše delo je pomembno poslanstvo, ki zagotavlja človeku dobro telesno in umsko sposobnost za opravljanje dela in kakovostno življenje v prostem času.

8.1.2 Organizacija strežbe rednih obrokov

Kakovost strežbe obrokov mora biti na primerni strokovni in kulturni ravni. Strežno osebje razvrščamo tako, da ob konicah delajo vsi.

Zajtrk postreže manjša skupina natakarjev,⁹⁵ ki nato pospravi in uredi zajtrkovalnico. Manjša skupina natakarjev pred kosilom pripravi jedilnico za kosilo, druga skupina pa se jim pridruži pri postrežbi kosila. Tedaj je v lokalu največje število strežnega osebja. Po kosilu uredijo jedilnico, z delom pa konča tista skupina, ki je stregla zajtrk. Dežurna je skupina, ki je začela s pripravo jedilnice za kosilo, po tem obroku pa pripravi jedilnico za večerjo. Njeno delo se konča po postrežbi večerje. Po kosilu konča z delom tudi tista skupina, ki je prišla samo k postrežbi kosila in se nato vrne k postrežbi večerje. Ta po večerji uredi jedilnico, pripravi zajtrkovalnico in dela do konca delovnega časa.

Vaje:

Naredite simulacijo postrežbe zajtrka, kosila in večerje.



Dobro je vedeti

Osebje je najbolje razporediti v izmene,⁹⁶ vendar to ni vedno mogoče. Ob manjšem številu gostov, manj zahtevnem načinu postrežbe obrokov ali jedilniku sta na delovnem mestu lahko le dve tretjini strežnega osebja. Ostali so prosti, na dopustu ali generalno čistijo prostore.

Vprašanja za razmislek:

1. Kako boste ukrepali, če v proizvodnem ali prodajnem procesu zbolí delavec za daljše obdobje?
2. Kdaj in kako boste načrtovali letne dopuste?⁹⁷

8.2 IZREDNI OBROKI

Izredni obroki se načrtujejo, pripravijo in izpeljejo ob izrednih priložnostih.

⁹⁵ To še posebej velja za samopostrežni zajtrk.

⁹⁶ Dopoldanska in popoldanska izmena.

⁹⁷ Pri tem upoštevajte tudi bolniške in porodniške odsotnosti.

Delimo jih na

- svečane in
- ostale.

Svečani obroki so:

- banketi in
- bife.

Ostali izredni obroki so:

- brunch,
- čajanka,
- pozna večerja,⁹⁸
- party,
- piknik.



Slika 37: Svečani pogrinjek (vir: Lasten)

98 Souper.

8.2.1 Kupoprodajna pogodba in delovni nalogi

Za vsak izredni obrok moramo z naročnikom pripraviti kupoprodajno pogodbo,⁹⁹ ki jo skleneta kupec in prodajalec storitev. Določa pravila, obveznosti, dolžnosti, rok izvedbe ter rok in način plačila med kupcem¹⁰⁰ in gostiteljem.¹⁰¹

Pomnite:

Kupoprodajna pogodba in delovni nalogi zagotavljajo optimalno in strokovno delo (kontrolno delo). Odstopanja med posameznimi dokumenti so mogoča, kar je odvisno od zvrsti in kategorije gostinskega obrata, kot tudi od zvrsti in zahtevnosti izrednega obroka. Dokumente pripravimo vnaprej, zato si ni potrebno zapomniti vseh podatkov..

Vzorev kupoprodajne pogodbe vsebuje:

- podatke o naročniku izrednega obroka,
- vzrok dogodka,¹⁰²
- datum in uro,¹⁰³
- število gostov,¹⁰⁴
- prostor za postrežbo:¹⁰⁵
 - i. aperitiva,
 - ii. izrednega obroka, za zabavo in razvedrilo gostov,
- meni,¹⁰⁶
- kulturno-umetniški program,
- glasbo,¹⁰⁷
- uro in čas trajanja zdravlјice in govorov,
- trajanje obroka ali prireditve,
- plačilo storitve,¹⁰⁸
- dokončno potrditev izrednega obroka,
- datum in kraj,
- dokončno naročilo, žig in podpis naročnika ter izvajalca naročila.

Potrjeno naročilo moramo imeti tri dni pred postrežbo obroka. Prvi vodja strežbe, direktor za hrano in pijačo, direktor svečanih obrokov ali lastnik obrata morajo izdati delovne naloge.

Vzorec delovnih nalogov:

I. *Delovni nalog za kuhinjo* vsebuje:

- datum in vrsto izrednega obroka,¹⁰⁹

99 Sprejem naročila za izredne obroke.

100 Naročnik - gost.

101 Lastnik gostinskega obrata, vodja strežbe, prvi vodja strežbe, direktor svečanih obrokov, vodja kuhinje, namestnik vodje kuhinje, v določenih primerih tudi direktor hrane in pijače.

102 Zaradi izbire inventarja, dekoracije, delovne obleke strežnega osebja...

103 Začetek in konec dogodka.

104 Spol, starost, narodnost, prehranske navade gostov, veroizpoved, diete, posebne potrebe gostov...

105 Parkirišče, garderoba, sanitarije, bar, sobe za prenočišče, prevoz gostov...

106 Jedilnik, seznam jedi in pijač s ceno, tiskanje menijev, vizitk, spominki...

oblika mize - miz in sedežni vrstni red gostov.

107 Plesišče, začetek in konec glasbe, animacija gostov.

108 Gotovina, kredit, rok plačila...

109 Kosilo, večerja...

- meni,¹¹⁰
- število gostov, rajonov in ljudi na rajonu,¹¹¹
- izbor inventarja,¹¹²
- način strežbe,
- čas,¹¹³
- trajanje govorov in zdravice.

II. *Delovni nalog za strežbo*, ki ga obesimo na oglasni deski v natakarski pripravljalnici, vsebuje:

- ime izrednega obroka,
- datum in čas strežbe,
- število gostov (podrobni podatki),
- meni,¹¹⁴
- začetek pripravljanih del,¹¹⁵
- pripravo strežnega inventarja na podlagi vnaprej pripravljenega izračuna,¹¹⁶
- pripravo prostora za postrežbo aperitiva,
- pripravo banketne dvorane.¹¹⁷ (slika 37)

Osebjem, zadolženo za perilo, pogrne mize, pripravi serviete, skrbi za perilo in ga vrne v pralnico. Zadolženo osebje pripravi porcelan in ga postavi na mize. Po končanem obroku porcelan uredi in ga vrne na svoje mesto.

Pribor, kozarce, malo namizno opremo, dekoracijo, menije in vizitke postavimo na mize po sistemu, prikazanem pri perilu in porcelanu. Takšen način uporabljamo zaradi lažjega nadzora dela.

Razporeditev dela:

- postrežba aperitiva,
- postrežba jedi,
- postrežba pijač.

Pri tem je potrebno določiti:

- rajone,
- vodje rajonov,
- pomočnike na rajonih,
- natakarje za postrežbo pijač,
- dežurnega natakarja.

Druge zadolžitve:

Dobro je vedeti: posebnosti na rajonu, spremembe menija - diete, vegetarijanci, otroci...

Generalna vaja - določite čas generalne vaje

III. *Delovni nalog za točilnico*:

- število gostov,
- ime izrednega obroka,
- dan in ura prihoda gostov,

110 Jedilnik, seznam jedi.

111 Posebnosti na rajonih - diete, vegetarijanci, spremembe v meniju.

112 Srebro, kristal, porcelan...

113 Začetek in konec izdaje jedi.

114 Jedilnik, seznam jedi in pijač.

115 Določiti čas, kakovost in kontrolo dela v natakarski pripravljalnici, točilnici, banketni dvorani, salonu, jedilnici...

116 Natančna zadolžitev posameznikov ali skupin; odgovornost do opravljenega dela...

117 Postavitev mize ali miz.

- seznam in količina pijače,¹¹⁸
- seznam daril,
- seznam, oblika, količina in kakovost stekla...

IV. *Delovni nalog za gospodinjo:*

- datum prihoda gostov,
- razpored čiščenja prostorov,
- določiti dežurno negovalko prostorov,
- določiti dežurstvo v garderobi.

V. *Delovni nalog cvetličarni:*

- datum in čas izdelave cvetličnih aranžmajev,¹¹⁹
- število aranžmajev,¹²⁰
- dekoracija ostalih prostorov.¹²¹

VI. *Delovni nalog za tehnično službo:*

- datum pregleda instalacij in naprav,
- namestitve tehnike,¹²²
- določiti dežurstvo med izrednim obrokom.

VII. *Delovni nalog za varnostno službo:*

- datum in čas varovanja prireditve,
- število, opis prostorov in objektov, ki jih varuje,
- ura prihoda in odhoda gostov.

VIII. *Delovni nalog za tajništvo:*

- datum tiskanja menijev in vizitk,¹²³
- število kosov pisne ponudbe,
- dan pred postrežbo obroka mora biti vse to dostavljeno glavnemu vodji postrežbe izrednega obroka.

Vaja:

Pripravite vzorec kupoprodaje pogodbe in delovnih nalogov za svečano kosilo

118 Pred postrežbo obroka pripravimo pijačo, odpremo buteljke, preizkusimo vino, da bi ugotovili njegovo kakovost.

119 Vrsta, oblika, barva in velikost cvetja; vaze za cvetje morajo biti usklajene s strežnim inventarjem.

120 Glavni in pomožni aranžmaji.

121 Čas postavitve dekoracije.

122 Poskrbeti za nemoteno delovanje.

123 Velikost, izgled, kakovost materiala, pozornost pri pisanju tujih jezikov.



Dobro je vedeti::

- Sprejem naročila za izredne obroke - kupoprodajna pogodba - je dokument, ki omogoča nemoteno poslovanje med naročnikom storitev in izvajalcem naročila.
- Za vsako prireditev si pripravite dokument, primeren vašemu načinu poslovanja in dogodku, ki mu je namenjen!
- Vodja oddelka podpiše sprejem dokumenta ob vročitvi pisne zadolžitve po oddelkih. S podpisom zagotavlja, da bo delo potekalo strokovno, higiensko, gospodarno in bo pravočasno končano.
- Ne pozabite pripraviti izračuna¹²⁴ strežnega inventarja pred pripravljalnimi deli. Strežno osebje mora vedeti, katere vrste in kakšno količino inventarja potrebuje za izvedbo izrednega obroka!
- Kupoprodajna pogodba ima pravno podlago!
- Kupoprodajna pogodba je osnova za mnoge teme diplomskim nalogam!

8.2.2 Generalna vaja

Generalna vaja se začne, ko so vsa pripravljalna dela kakovostno opravljena. Z vajo utrdimo način strežbe, tehniko dela in odpravimo napake. (slika 38). Strežno osebje se po vaji uredi in pripravi na postrežbo gostov.¹²⁵ Osebje pred postrežbo gostov ne sme jesti preobilnega obroka.



Dobro je vedeti

- Po generalni vaji se morate urediti in psihološko pripraviti na delo.

8.2.3 Sprejem gostov

Odgovorna oseba - vodja strežbe svečanega obroka, prvi vodja strežbe, direktor hrane in pijače, vodja protokola ali gospodar gostinskega obrata - sprejme goste. Po sprejemu jim ponudi aperitiv.¹²⁶ Prednost pri postrežbi imajo častni gostje, za njimi pa gostitelji. Goste v banketni dvorani, na rajonih, sprejme strežno osebje in jih posede.

Vaje

Naredite simulacijo sprejema gostov.

124 Kalkulacije.

125 Psihološka priprava na delo.

126 Stoje v aperitiv baru ali za mizo - mizami, kjer smo posedli goste.

8.2.4 Strežba na banketu

Približno deset minut pred prihodom gostov postavimo na mize kruh.¹²⁷

I. Aperitive strežejo natakarji, zadolženi za postrežbo pijače, pomočniki pa pospravijo prazne kozarce in uredijo prostor. Vodje rajonov v tem času sprejmejo goste na rajone in jih posedejo.¹²⁸ Goste nato postrežejo z vodo.¹²⁹

II. Jedi začnemo streči, ko je vse strežno osebje ponovno pripravljeno za delo.

III. Strežba na banketu poteka organizirano - vodeno v koloni. Prvo v vrsti je tisto osebje, ki ima najdaljšo pot. Kolona strežnega osebja stopi na izhodiščna mesta določenega rajona in čaka na znak. Ko vodja postrežbe svečanega obroka ugotovi, da se postrežba lahko začne, da dogovorjeni znak. Častnega ali glavnega gosta postrežemo prvega, po naslednjem znaku gostitelja zatem pa na ponovni znak istočasno postrežemo še ostale goste. Ko so vsi gosti postreženi, se natakarji postavijo za zadnjim postreženim gostom. Strežno osebje zapusti banketno dvorano v koloni po znaku vodje strežbe. Uporabljeni inventar odnesemo v pomivalnico. Odložimo ga brez ropota, ga razvrstimo in zložimo.¹³⁰

Vaje:

Naredite simulacijo postrežbe na banketu..



Slika 38: Strežba na banketu - generalna vaja (vir: Lasten)

127 Prižgemo sveče.

128 Aperitiv lahko ponudimo za mizo, ko gostje že sedijo.

129 Mineralno vodo.

130 Francoski način strežbe.

IV. Strežba vina se začne po prvem postreženem hodu, na enak način kot pri jedeh. Buteljke in steklenice odlagamo v hladilce, ki so na pomožnih mizah, na rajonih. Prazne steklenice vračamo v točilnico. Če smo aperitive postregli za mizo ali mizami, pospravimo kozarce in jih odnesemo v pomivalnico. Odsotnih gostov¹³¹ ne postrežemo z jedmi in pijačami. Pri pospravljanju uporabljenega inventarja odnašamo tudi inventar odsotnih gostov. Če gostje zamudijo, jih postrežemo z naslednjim hodom in pijačo, ki sledi. Menjavo servisa izvedemo pri vsakem hodu.¹³²

Vodje rajonov in pomočniki se med seboj dopolnjujejo, kar pomeni, da pomočniki prinašajo krožnike in jih postavljajo pred goste, vodje rajonov pa postrežejo z jedmi. Pomočniki pospravljajo uporabljeni inventar, vodje rajonov med tem sprejemajo jedi iz kuhinje. Proces strežbe se ponavlja. Pri glavni mesni jedi moramo paziti, da gosta ne ukleščimo.¹³³ Vodja rajona postreže glavno mesno jed, pomočnik pa prilogo, prikuho, solato ali kompot.

Natakarji, ki strežejo pijačo, morajo paziti, da najprej postrežejo naslednje vino, potem pa poberejo kozarce od prejšnjega vina. Govori in zdravica se pričnejo v zato določenem času, po glavni mesni jedi,¹³⁴ ob čisti mizi in s polnimi kozarci. Pri tem je navzoč le dežurni natakar ali vodja postrežbe svečanega obroka. Po končanem ceremonialu nadaljujemo s postrežbo jedi in pijač.

Vse osebje se poslovilo od gostov. Darila in spominke izročimo ob odhodu gostov.¹³⁵

Postrežba svečanih obrokov, ki nimajo protokolarnega značaja, je sproščena. Protokolarna strežba poteka po predpisih, ki so za to priložnost določeni.



Vprašanja za ponavljanje:

1. Kdo pripravlja in vodi generalno vajo za izredni obrok in kaj z njo dosežemo?
2. Na kaj moramo paziti pri postrežbi glavne mesne jedi na banketu?
3. Ste že vodili strežbo na banketu? Če niste, se dogovorite z nadrejenim, naj vam zaupa to pomembno vlogo!

8.3 PROTOKOL¹³⁶

Pri pripravi slavnostnega obroka upoštevamo:

- strukturo in število gostov,
- visoke goste, častno mizo in spremstvo,
- razporeditev za mizo,
- francoski ali angleški sistem,
- variante in odstopanja,

¹³¹ Manjkajoči in zamudniki.

¹³² Razen pri glavnih gostih se menjava servisa ne upoštava.

¹³³ Če se to zgodi velikokrat, lahko pride do nesreče. Paziti moramo, da je prvi natakar pri tretjem gostu, drugi pa mora biti pri prvem gostu. Vedno mora biti en gost v presledku.

¹³⁴ Pri rimokatoliških cerkvenih dostojanstvenikih se govor in zdravica organizirata po topli začetni jedi pred glavno mesno jedjo.

¹³⁵ Na primeren način.

¹³⁶ Fr. Protocole - beseda, ki izhaja iz starogrščine, knjiga: uradni zapisnik s pravili o dvorni etiketi, zapisnik o pogajanjih, izjavah, rezultatih pogovorov na meddržavni ravni. Zapisana pravila se morajo spoštovati. To je znamenje, da narod cenimo in spoštujemo.

- sestavo menija,¹³⁷
- pripravo osebja v kuhinji in strežbi,¹³⁸
- obleko in urejenost,
- psihološko pripravo na delo,
- generalno vajo.

Pri protokolarni strežbi uporabljamo francoski način strežbe. Na vsakem rajonu je lahko največ štiri gostov, ki jim ponudijo jedi.

Po Desanki Eržen (Seminarsko gradivo, 1998: 9) osebe pri pripravi in izvedbi poslovnih dogodkov razvrščamo glede na (upoštevajte na vaji):

- rang,
- spol,
- vlogo pri dogodku,
- predhodne funkcije,
- starost,
- znanje tujega jezika,
- posebne interese,
- druge okoliščine.

Kategorije sprejemov so:

- *delovni/D/*: šefi delegacij s člani in prevajalci,
- *uradni/U/*: šefi delegacij s člani in prevajalci, resorni ministri, šefi kabinetov, predstavniki tiska in prevajalci,
- *slovesni/S/*: enako kot uradni, poleg njih pa so še: soproge, ugledni gostje, župan mesta; brez prevajalcev,
- *gala /G/*: potrebna so diplomatska oblačila, odlikovanja, glasba in igranje himne.

- Za manjše število gostov pogosto pripravimo mizo v obliki črke I, za večje število pa mizo v obliki črke C, U ali večje število manjših miz z glavno mizo. Gotje pogosto uporabljajo okroglo mizo za pogovore.¹³⁹

- Jedilnik določi protokol gostitelja države v sodelovanju s protokolom gostujoče države in je nacionalno obarvan. Sestavljen je iz 5 ali 6 hodov in iz treh primerno izbranih vin. Jedilnike pišemo tako v maternem jeziku gostitelja kot v jeziku gostujoče države, v angleščini ali francoščini.¹⁴⁰

Protokolarni vrstni red v Republiki Sloveniji je:

- predsednik Republike Slovenije,
- predsednik Državnega zbora Republike Slovenije,
- predsednik Vlade Republike Slovenije,
- predsednik Državnega sveta Republike Slovenije,
- predsednik Ustavnega sodišča Republike Slovenije,
- vodje diplomatskih misij.

Naslavljanje oseb v diplomatskem protokolu:

- Gospod Predsednik Republike Slovenije,

137 Vrsta obroka, termin, letni čas, prehranjevalne navade, diete, alergije in posebne potrebe gostov.

138 Sestava.

139 Vsi gosti so enakopravni.

140 Angleščina in francoščina sta najbolj pogosto uporabljena diplomatska jezika.

- Gospod Predsednik Državnega zbora Republike Slovenije,
 - Gospod Predsednik Vlade Republike Slovenije,
 - Papeža - Njegova svetlost,
 - Japonskega cesarja - Njegovo cesarsko Veličanstvo,
 - Kraljico Združenega kraljestva Velike Britanije in Severne Irske - Vaše kraljevsko Veličanstvo,
 - Šefe držav in vlad, zunanje ministre in ambasadorje, papeške nuncijske in nadškofe kličemo Vaša ekselenca,
 - rektorja univerze ali predsednika akademije znanosti in umetnosti kličemo Vaša Magnificenca,
 - kneza oziroma nadvojvoda pa kličemo Vaša svetlost.
- Plemiški nazivi si sledijo v naslednjem zaporedju: vitez, baron, vikont, grof, nadgrof, knez, vojvoda, nadvojvoda, kralj in cesar" (Šircelj, 1992, 18).



Dobro je vedeti:

- S svojo izobrazbo morate obvladati razvrščanje gostov na protokolu, poznati kategorije sprejemov, protokolarni vrstni red v Republiki Sloveniji in naslavljanje oseb v diplomatskem protokolu!
- Kakršna koli napaka v protokolu lahko povzroči veliko nevšečnosti!

8.3.1 Gostinske storitve protokolarnega pomena

Marošević (1978, 124) o pomenu gostinskih storitev protokolarnega pomena:

Svečani državni sprejem: organizira se tedaj, ko osebi ali več osebam ob svečanem obroku izkažemo posebno čast - podelitev odlikovanj, proglasitev častnega meščana.

Veliki sprejem v obliki banketa (svečano kosilo ali svečana večerja): organizira se za najpomembnejše diplomate in njihove soproge - ali brez soprog - na državni ali meddržavni ravni. Jedilnik, oblika mize, način postrežbe, čas govorov in zdravljic so vnaprej določeni. Sedežni vrstni red je vnaprej določen po rangi in vlogi, ki jo ima vsak posameznik.

Veliki sprejem v obliki cocktail partyja: ni nujno, da za to vrsto prireditve obstaja poseben vzrok. Organizira se ga v dopoldanskem ali popoldanskem času. Čas prihoda in odhoda gostov ni natančno določen. Jedi in pijače se gostom nudijo splošč in pladnjevi. Gostje nimajo določenega mesta v prostoru, ampak se prosto gibljejo, pogovarjajo in vzpostavljajo nove stike. Mali sprejem: organizira se ga v času kosila ali večerje, za delegacije ali pomembne osebnosti, za vzpostavitev diplomatskih stikov, pri sklepanju in podpisovanju pogodb.

Bife sprejem: organizira se za diplomatska srečanja v obliki partyja ali bifeja, v času premora med sejami, konferencami, delovnimi sestanki ali po končanem delu. Jedi in pijače se ponudijo in prilagodijo določenemu času. Za pomembne delegacije pripravimo svečano kosilo ali večerjo, za manj pomembne pa se jedi in pijače ponudijo v obliki cocktail partyja. Goste vabimo ustno ali pisno. Če je na tovrstnem sprejemu vodja delegacije s soprogo, morajo tudi ostali povabljeni gostje priti s soprogi. Posebno pozornost moramo posvetiti sestavi jedilnika zaradi nacionalne pripadnosti in religioznega prepričanja gostov.



Dobro je vedeti

Vodja postrežbe svečanega obroka in vodja protokola morata tesno sodelovati!

Vprašanja za ponavljanje:

1. Koliko hodov ima svečani meni? Koliko zvrsti vina postrežemo ob jedeh?
2. Kdo sestavlja protokolarni obrok in katere jedi upoštevamo?

Vaje:

Izdelajte potrebne dokumente za protokolarno kosilo predsednikov vlad Republike Slovenije in Republike Avstrije.

Naredite simulacijo sprejema in postrežbe obroka za predsednika Republike Slovenije na obisku v Portorožu.

8.3.2 Državni simboli

Zastava¹⁴¹ je simbol državne suverenosti. Narejena je iz ene ali večbarvne tkanine, droga in konice droga.

Zastave različno razporejamo glede na pomembnost in število zastav na urejenem stojalu, z neoporečnim drogom ali jamborom, ki je zaključen v obliki bučke, čebulice, konice, grba ali simbola. Zastave obešamo tako, da jih pripnemo na krajšo stranico.¹⁴²

V 16. in 17. členu Zakona o grbu, zastavi in himni Republike Slovenije ter o slovenski narodni zastavi (Uradni list Republike Slovenije, 1994, št. 67: 12) o tem piše:

Razvrstitev beremo tako, da gledamo proti zastavam. Če sta obešeni dve zastavi, je pomembnejše mesto na levi strani.¹⁴³

Zastavo Evropske unije (EU) moramo vedno uporabljati skupaj s slovensko zastavo. Če je pri nas na obisku visoki predstavnik EU ali tuje države, zamenjamo njuni mesti. Če so v tem primeru izobešene tri zastave, bo zastava EU ali gostujoče države z leve na prvem drogju, sledila ji bo slovenska, na desni pa bo občinska. Na narodnostno mešanih območjih¹⁴⁴ se izobešata tudi zastavi italijanske ali madžarske narodne skupnosti.

Pri izobešanju tuje zastave potrebujemo dovoljenje upravne enote. Zastave morajo biti enako velike po dolžini in širini in se ne smejo dotikati tal. V prostoru mora biti spodnji rob zastave najmanj pol metra od tal, na prostem pa najmanj dva metra od tal, oziroma za dolžino zastave. Drog lahko stoji pod kotom od 45 do 90 stopinj.



Dobro je vedeti

- Pozorno preučite izobešanje zastav in upoštevajte pravila izobešanja!
- Nepoznavanje pravil ni v ponos odgovorni osebi, gostinskemu obratu, ustanovi in državi!

Vaje:

141 Slovenska narodna zastava, belo-modro-rdeča tribarvnica, je bila prvič uradno določena 1848. leta. Državni zbor Republike Slovenije jo je ponovno uzakonil oktobra 1994 in jo lahko od 11. novembra istega leta uporabljamo ob državni zastavi.

142 Prvi rob.

143 Zastava Republike Slovenije je levo, desno pa občinska zastava; na levi je zastava Republike Slovenije, desno pa zastava Evropske unije.

144 To so občine: Koper, Izola, Piran, Lendava, Dobrovnik, Moravske Toplice, Šalovci in Hodoš.

Pravilno postavite zastave pred vašim hotelom ob obisku zunanjega ministra Republike Slovenije in visokega predstavnika za zunanjo politiko Evropske unije.

8.4 BIFE

Bife¹⁴⁵ je omara za namizno posodo, kredenca ali izredni obrok novejšega datuma. Ponudimo in tržimo ga tedaj, ko gostje nimajo veliko časa za ta namen.¹⁴⁶ Velikokrat ga tudi uporabljamo, da si gostje postrežejo sami.¹⁴⁷

Bife lahko delimo na več načinov:

I. po ponudbi:

- svečani,
- komercialni;

II. po izbiri jedi:

- hladni,
- hladno-topli;

III. v organizacijskem pogledu:

- zaprti tip,
- odprti tip,
- ponudba izven matične hiše;¹⁴⁸

IV. po načinu postrežbe:

- mize s pogrinjki,
- mize z delnimi pogrinjki,¹⁴⁹
- stoječi bife - bife party.

Pomnite:

Pri sprejemu naročila za svečani bife moramo z naročnikom pripraviti kupoprodajno pogodbo. V njej določimo dolžnosti in pravice naročnika in izvajalca naročila. Pravočasno moramo začeti s pripravljalnimi deli¹⁵⁰ v natakarski pripravljalnici, točilnici, svečani dvorani, jedilnici ali drugem primernem prostoru, ki je določen s pogodbo. Iz te je razvidna tudi priprava miz za slavnostne in ostale goste.¹⁵¹ Delovni raspored strežnega osebja je obešen na oglasni deski, vidnem mestu ali v natakarski pripravljalnici

Strežno osebje delimo na naslednje skupine:

- ob bifejski mizi,
- skupina natakarjev za postrežbo pijač,
- dežurna skupina za pospravljanje uporabljenega inventarja, čiščenje in urejanje miz na rajonu.
- Delo vodimo in nadziramo, na napake sproti opozarjamo in jih odpravljamo.

Vodja postrežbe svečanega obroka je glavni in odgovorni za postrežbo svečanega obroka. Število in velikost bifejskih miz sta odvisna od števila gostov, jedilnika in velikosti porcij, oziroma od števila

145 Fr. buffet.

146 Kot pri banketu.

147 Sami si izberejo jedi in njihovo količino, ki jo preložijo na svoje krožnike.

148 Catering.

149 Jedilni pribor je na razstavnih mizah.

150 Natančne zadolžitve in naloge, obseg, kakovost, čas in nadzor dela.

151 S pogrinjki ali z delnimi pogrinki.

plošč na mizah. Bifejske mize morajo biti postavljene vsaj dva metra od stene¹⁵² in odmaknjene od vrat.

Če gostje želijo imeti vse jedi postavljene na mizo ali več miz, postavimo v prvo vrsto krožnike, pribor,¹⁵³ kruh¹⁵⁴ in serviete.¹⁵⁵ V drugi vrsti so uvodne jedi. V tretjo vrsto postavimo glavne mesne jedi, omake, priloge, prikuhe, za solate pa pripravimo solatni bife. V četrti vrsti, ki je malo dvignjena, so zaključne jedi, dekoracija in sveče.¹⁵⁶

Ob večjem številu gostov lahko ponudimo jedi v treh skupinah. Najprej ponudimo uvodne jedi, zatem počistimo in uredimo mize. Nato pridejo na vrsto glavne mesne jedi, omake, priloge in prikuhe. Solate so običajno na posebnih mizah s primernimi solatnimi prelivami in z obrazložitvami njihove sestave. Potem naredimo premor, da počistimo in uredimo mize, ter ponudimo še zaključne jedi. Na vsaki mizi mora biti ves čas zadostno število plošč z jedmi, mize morajo biti enako obložene in okrašene. Bifejske mize po zaključnih jedeh pospravimo, prostor uredimo, da se gostje lahko še zabavajo.

Goste sprejme glavni vodja strežbe, hostesa, vodja protokola, lastnik gostinskega obrata ali naročnik svečanega obroka. Aperitive postreže osebje, ki je zadolženo za postrežbo pijač, nato pa nadaljuje s postrežbo pijač ob jedeh na določenih rajonih.

Natakarji, ki stojijo skupaj s kuharji ob bifejski mizi, svetujejo jedi in pomagajo gostom pri prelaganju jedi na krožnike. Vedeti morajo, katere jedi sodijo skupaj. Starejšim gostom pomagajo pri postrežbi jedi. Mesne jedi v celih kosih razkosavajo in režejo, pri tem pa upoštevajo želje gostov. Skrbijo, da so jedi na ploščah vedno primerno urejene. Prazne plošče nadomeščajo s polnimi. Na razpolago morajo imeti zadostno količino primernih mrzlih in toplih krožnikov ter preloženega, jemalnega in jedilnega pribora.¹⁵⁷ Osebna in higiena delovnega okolja mora biti na zadovoljivi ravni.

Dežurna skupina skrbi za odnašanje uporabljenega inventarja ter za red in čistočo na rajonih. Ko gostje zapustijo svojo mizo in se vrnejo k bifejski mizi po naslednje jedi, mora dežurni natakar na rajonu pospraviti uporabljeni inventar ter očistiti in urediti gostovo mizo.

Zaključna dela opravimo, ko gostje zapustijo prostor, na enak način kot pri banketu.

I. *Komercialni bife*¹⁵⁸ je priljubljena oblika strežbe rednih in izrednih obrokov v gostinskih obratih. Gostje, ki se sami postrežejo, neposredno vplivajo na izbiro in količino jedi ter na končno ceno, ki jo plačajo. Cene storitev se nekoliko nižje kot v klasičnih restavracijah. Gostje plačajo storitev ob prihodu v restavracijo in za to ceno konzumirajo, ali pa storitve plačajo ob izhodu z izpisanim računom.

II. *Bife odprtega tipa* je namenjen predvsem prehodnim gostom, uslužbencem in delavcem, ki imajo prosto izbiro vnaprej pripravljenih jedi in pijač ter jih plačajo kot pri komercialnem bifeju.

III. *Bife zaprtega tipa* pripravimo za vnaprej določeno število gostov, kar pomeni, da je obrok že prodan. Vnaprej je določen jedilnik, zato ni večjih težav s prostorom, jedmi in pijačami. Pripravimo lahko pogrinjke, v nasprotnem primeru je jedilni pribor na bifejski mizi ali ob njej. Način strežbe je enak kot pri svečanem bifeju.

IV. *Stoječi bife ali bife party* je priljubljena oblika ponujenega obroka na razstavnih mizah. Jedi so skrbno izbrane in postavljene na okrasne plošče v obliki enega ali dveh grižljajev, ki jih gostje prelagajo na svoje krožnike. Primerno ohlajene pijače postavimo na razstavne mize. Poleg njih so odpirači in različni kozarci. Kozarce postavimo na posebna stojala.¹⁵⁹ Gostje lahko v eni roki držijo krožnik z jedmi in ponujeno pijačo, z drugo pa jedo in pijejo. Brez težav se lahko sprehajajo po prostoru, se med seboj spoznavajo in pogovarjajo.

152 Če so dostopne z vseh strani.

153 Če imamo delne pogrinjke.

154 Če že ni na mizah.

155 Ko imamo bife - party.

156 Odmaknjene od sadja, sladice in cvetja.

157 Ko imamo delne pogrinjke.

158 Samopostrežni zajtrk, bifejska miza za kosilo in večerjo, čajanka, zvrsti partyjev in pozna večerja.

159 Klips - pritrjena na robove krožnikov v času pripravljajalnih del.

Strežno osebje v tem primeru skrbi za:

- mize z jedmi,
- mize s pijačami,
- za primerno urejenost in čistočo prostora.¹⁶⁰

Po odhodu gostov strežno osebje pristopi k zaključnim delom po enakem sistemu kot pri banketu.



Vprašanja za ponavljanje:

1. Opišite delitev in dolžnosti strežnega osebja pri bifeju!
2. Na kaj mora paziti osebje, ki deli jedi ob bifejski mizi?
3. Kako ravnamo s starejšimi gosti ob ponudbi jedi pri bifeju?
4. Zakaj se v gostinskih obratih vse pogosteje odločajo za ponudbo rednih obrokov s pomočjo bifejske mize? Kaj s tem dosežejo in kakšen je cilj takšne ponudbe?

Vaje:

Pripravite potrebno dokumentacijo in bifejsko mizo za poroko na blejskem gradu. Poroke se udeležuje 50 oseb.

¹⁶⁰ Dežurna skupina odnaša uporabljeni inventar na pomivanje in urejanje.

8.5 OSTALI IZREDNI OBROKI

8.5.1 Party

Party¹⁶¹ je nastal v ZDA v 20. letih prejšnjega stoletja, da bi z njim popestrili ponudbo. Med vsemi oblikami partyja je najbolj priljubljen in razširjen cocktail part. Cocktail party ločimo lahko po:

- a) času postrežbe:
 - nadomešča glavni obrok,¹⁶²
 - kot t. i. medobrok, po zajtrku in pred kosilom ali po kosilu in pred večerjo;
- b) načinu postrežbe:
 - postrežba s plošč in pladnjev,
 - postrežba s pomočjo razstavnih miz,
 - kombinacija ponudbe s pladnji in ploščami ter z razstavnimi mizami.

Jedilnik za cocktail party, ki nadomešča kosilo ali večerjo, sestavimo iz hladnih in toplih ter slanih in sladkih jedi v obliki enega grižljaja ter primernih pijač, odvisno od naročnikovih želja in denarja. Kot medobrok posameznemu gostu ponudimo dva ali tri kozarce pijače ter dva ali tri prigrizke v obliki enega grižljaja.

Postrežba s plošč in pladnjev zahteva večje število strežnega osebja, kar je priporočljivo za različne svečane priložnosti in protokolarne zadeve. Ponudba z razstavnih miz je primerna, ko primanjkuje strežnega osebja in ob večjem številu gostov.

Kombinacija z mizami, pladnji in ploščami je primerna, ko imamo veliko število slavnostnih in drugih gostov. Natararji v posebnem prostoru postrežejo slavnostne goste iz plošč in pladnjev, saj takšni gosti zahtevajo večjo pozornost. Ostali gosti si jedi in pijačo postrežejo z razstavnih miz. To možnost lahko uporabimo v primeru pomanjkanja strežnega osebja ali pocenitve prireditve.

Strežno osebje delimo v tri skupine:

- postrežba jedi,
- postrežba pijač,
- dežurna skupina.

Vsaka skupina pravočasno opravi pripravljala dela. Goste sprejme določena oseba,¹⁶³ jih pozdravi in povabi v prostor, kjer strežemo aperitiv. Imenovana skupina skrbi za postrežbo aperitivov in ostalih pijač. Določeno osebje ponuja jedi, od spremljevalcev aperitivov (npr: slano pecivo) do zaključnih jedi. Dežurna skupina skrbi za red in čistočo prostora, uporabljeni inventar pa odnaša na pomivanje in urejanje.

Delovni prostor delimo na rajone, strežno osebje pa lahko kroži po določenem prostoru. Na vsakem rajonu delajo trije¹⁶⁴ ali več natararjev.¹⁶⁵ Neprestano skrbijo za čistočo in urejenost prostora ter za hitro in pravočasno postrežbo gostov.

Če strežno osebje kroži po celem prostoru, je dolžnost natararjev, da začnejo ponujati jedi in pijače pred natararjem, ki se je ustavil pred njim.¹⁶⁶ Po končani strežbi sledijo zaključna dela.

161 Snidenje, srečanje prijateljev, znancev, poslovnih partnerjev, sodelavcev.

162 Kosilo ali večerjo.

163 Organizator prireditve.

164 Od vsake skupine po en natarar.

165 Odvisno od velikosti rajona in od števila gostov na rajonu.

166 Prvi natarar nudi jedi na začetku jedilnice, drugi jih nudi pred prvim, tretji pred drugim, četrti pred tretjim...



Dobro je vedeti

- Starejšim gostom preskrbite stole!

Vprašanja za ponavljanje:

1. Opišite delitev partyja!
2. Opišite delitev in dolžnosti strežnega osebja na cocktail partyju!
3. Naštejte zvrsti partyja!

Vaje:

Ob zmagi slovenske nogometne reprezentance na svetovnem nogometnem prvenstvu pripravite party za 120 oseb.

8.5.2 Brunch

Brunch je obrok, ki ga ponudimo penzijskim gostom, ki so prepozni za zajtrk ali pa bodo manjkali med časom za kosilo. Podoben je anglo-ameriškemu zajtrku, vendar ni tako bogat.

8.5.3 Čajanka

Čajanka je priljubljen izredni obrok, ki ga pri nas redko tržimo. Postrežemo ga med 16. in 18. uro. Z njim popestrimo ponudbo in povečamo dobiček v gostinskem obratu. Gostje se lahko med seboj in z vodilnim osebjem obrata spoznajo ter se zabavajo, plešejo in družijo. To je primeren čas za različne ankete med gosti. Tako pridemo do dragocenih informacij tudi o počutju gostov, hišnem redu, čistoči, kakovosti jedilnikov ter spremembah, ki jih gostje želijo v hiši in širši okolici. Podatke poskušajmo čimbolj uporabiti pri kratkoročnem načrtovanju gostinskega obrata, mesta in širše okolice.

Čajanko lahko ponudimo v okviru penzijskega aranžmaja in vnaprej naročenim skupinam - zaprti ali odprti tip čajanke, ki je dostopen širšem krogu gostov. Jedilnik je skrbno izbran.¹⁶⁷ Prostor primerno uredimo in okrasimo. Običajno so na voljo glasbeni inštrumenti.¹⁶⁸ V mnogo primerih igra živa glasba.

Potek vaje:

Čajanko lahko postrežemo po klasičnem postopku na osnovi jedilnika¹⁶⁹ ali s pomočjo bifejske mize. Pogrinjke pripravimo, če je jedilnik vnaprej znan. Če pa je jedilnik pripravljen za ostale prehodne goste, postavimo osnovne pogrinke, ki jih po potrebi dopolnimo. V primeru, da jedi in pijače ponudimo z bifejskih miz, je jedilni pribor lahko na teh mizah. Gostje si tako lahko sami postrežejo.



Vprašanja za ponavljanje:

1. Kaj dosežemo s čajanko?

¹⁶⁷ Pri sestavi jedilnika posebej pazimo na strukturo gostov, spol, narodnost, letni čas...

¹⁶⁸ Gostje sami zaigrajo določene skladbe, pojejo, animirajo druge goste.

¹⁶⁹ Natarakar sprejme naročilo in postreže goste.

2. Katere jedi običajno ponudimo za brunch?
3. Brunch je običajno nepriljubljen obrok. Zakaj je tako?

Vaje:

Naredite čajanko za 30 ljudi ob predstavitvi knjižne uspešnice.

8.5.4 Pozna večerja

*Pozna večerja*¹⁷⁰ je namenjena obiskovalcem gledališča, opere, kina ter gostom, ki se vračajo z zabave, bara ... Ponujamo jo od 22. ure do zgodnjih jutranjih ur.

Jedilniki so bogati z različnimi posebnostmi, z delikatesnimi jedmi in jedmi, ki so pripravljene iz lahko prebavljivih živil, kot so kaviar, jastogi in škampi, školjke in morski sadeži, posebno izbrane morske in sladkovodne ribe, polži, žabji kraki in belo meso. Jedi se flambirajo, mesne jedi v večjih kosih se razkosavajo in režejo... Pijače so skrbno izbrane, poseben poudarek je namenjen vinom. Restavracije, ki nudijo pozno večerjo, so običajno višje kategorije. Organizacija dela in način strežbe morata zato potekati brezhibno, temu so primerne tudi cene storitev.



Dobro je vedeti

- Ali Ljubljana potrebuje gostinski obrat, ki bi ponujal pozne večerje?
- Kje bi bila dobra lokacija za tovrstni obrat?
- Ste tisti, ki bi popestrili ponudbo v vašem mestu?

8.5.5 Piknik

Piknik se je v ZDA pojavil v drugi fazi hitrega industrijskega razvoja, ob veliki obremenjenosti delavcev na delovnih mestih. Delavci ob tekočih trakovih so tedaj zaradi monotonega, dolgega in naporenega dela postali "roboti".¹⁷¹ V prostem času, ob koncu tedna, so družine odhajale iz mesta v naravo. Ob družabnih igrah so si na svežem zraku, v lepem vremenu in pri skupnem družinskem obroku nabirale moči za nov delovni teden. Piknik je tako kot drugi pojavi in navade postal tržno zanimiv tudi za gostinstvo.

Piknike po ponudbi, organizaciji, vsebini in posebnostih delimo na:

- izseljeniški,
- lovski,
- trgatveni,
- ribiški,
- polharski ...

Po obliki pa jih delimo na:

- piknik odprtega tipa,
- piknik zaprtega tipa.

¹⁷⁰ Souper

¹⁷¹ Primer tekočega traku v Fordovi tovarni avtomobilov.

Vsaka vrsta in oblika piknika je posebno doživetje, zato jo moramo pripraviti resno in odgovorno. Z naročnikom piknika odprtega ali zaprtega tipa pripravimo kupoprodajno pogodbo¹⁷² ter pravočasno začnemo s pripravami in urejanjem prostora. Odgovornemu osebju v gostinskem obratu pripravimo pisne zadolžitve o vrsti, obsegu in času opravljanja dela. Prostor mora biti urejen tako, da delo poteka nemoteno in brez nesreč.

Pri tem je potrebno določiti:

- prostor za kuhinjo s potrebnimi napravami za pripravo in izdajo jedi,¹⁷³
- prostor za točilnico z naravnim hladom za shranjevanje pijač,¹⁷⁴
- prostor za embalažo,
- prostor z mizami in klopmi za goste,
- prostor za glasbo in plesišče,
- prostor za različne družabne igre in animacijo gostov,
- sanitarije,
- parkirišče za avtomobile gostov ...

Pravočasno moramo poskrbeti vsa potrebna dovoljenja, obvestiti vse potrebne službe in najeti varnostnike. Prostor moramo zavarovati pred morebitnim požarom ali nenadnim slabim vremenom.¹⁷⁵

Strežno osebje mora biti oblečeno v oblačila iz naravnih materialov, s kapo na glavi. Obuto mora biti v lahko in stabilno obutev.

V prvi varianti strežemo jedi in pijače na klasičen način. Natararji sprejemajo naročila, postrežejo goste in takoj zaračunajo storitve. V drugi varianti morajo gostje velikokrat kar na blagajni plačati zelene jedi in pijače. Z listkom o plačilu dobijo zeleno storitev in se sami postrežejo. Osebje je v takšnih primerih zadolženo, da očisti mize, uporabljeni inventar za enkratno uporabo pa daje v plastične vreče in jih odnaša v zabojnike.

Načrtovati je potrebno različne družabne igre¹⁷⁶ in določiti nagrade za najboljše. Ob koncu prireditve poskrbimo, da uporabljeni inventar¹⁷⁷ vrnemo v gostinski obrat. Enako velja tudi za neuporabljena živila, jedi in pijačo ter prazno embalažo. Prostor moramo za seboj počistiti in urediti.

Vodja kuhinje mora narediti obračun kuhinje, točaji pa obračun točilnice. Vodilno osebje opravi analizo prireditve in sprejme potrebne ukrepe.



Nasvet

Organizacija in izvedba piknika je zanimiva tema za diplomsko nalogo!

Vprašanja za ponavljanje:

1. Kdo sodeluje pri sprejemanju naročila za piknik?
2. Ali je za tovrstni obrok potrebna kupoprodajna pogodba?
3. Kako poteka organizacija dela na pikniku?
4. Kako potekajo zaključna dela na pikniku?

¹⁷² Pogodba ni potrebna, če ga pripravljamo sami.

¹⁷³ Na vidno mesto postavimo cenik.

¹⁷⁴ Na vidno mesto postavimo cenik pijač - cenik jedi in pijač mora biti postavljen za piknik odprtega tipa.

¹⁷⁵ Gasilni aparati, sodi s peskom in vodo, lopate, palice, ki imajo na koncu pritrjene krpe.

¹⁷⁶ Srečolov ali tombola sta pri gostih priljubljena.

¹⁷⁷ Na podlagi spiska in zadolžitvev.

Dobro je vedeti

- Vsak obrok moramo pripravljati resno in odgovorno, od pripravljalnih do zaključnih del. Naš cilj mora biti zadovoljen gost, ki se bo še vračal. Zastavljene cilje moramo uresničiti in povečati dobiček.

Vaje:

Organizirajte in izvedite izseljeniški piknik v Bohinju za 500 oseb.

Koristne spletne povezave - protokol, zakonodaja, enota za protokol na MORS, Brdo; izredni obroki, catering, mešanje pijač:

http://www.protokol.gov.si/nc/si/zakonodaja_in_dokumenti/temeljni_predpisi/, 15.12.2009

http://www.protokol.gov.si/nc/si/zakonodaja_in_dokumenti/drugi_pomembni_dokumenti/, 15.12.2009

<http://www.brdo.si/>, 15.12.2009

<http://www.slovenskavojska.si/struktura/sile-za-podporo-poveljevanja/organizacijske-enote-pri-gssv/enota-za-protokol/>, 15.12.2009

http://www.hit.si/index_s.php?razrez_id=2&enota=48, 15.12.2009

<http://www.jezersek.com/catering/>, 15. 12.2009

<http://coctails.org/>, 15.12.2009

9 PISNA PONUDBA

Trženje v gostinstvu predstavlja vrsto aktivnosti. Proizvod je treba načrtovati in oblikovati po določeni ceni, za določeno vrsto gostov. Vsak gost mora biti pri tem čimbolj zadovoljen. Poleg tega moramo ustvariti dobiček, okolja pa ne smemo ogrožati. Tržno usmerjene organizacije si postavijo cilje:

- ustvariti in uresničiti potrošnikove želje,
- vključiti potrošnikove želje v proizvode in storitve,
- prodati proizvode in storitve z dobičkom. (Zorko, 1998)

Gostje na trgu povprašujejo po določenih dobrinah. Če nam te niso znane, za nas ne obstajajo. Z raziskavo tržišča zato oblikujemo proizvode, ki jih nato oglašujemo in ponujamo ciljni populaciji. V gostinstvu svojih proizvodov ne moremo prodajati kot avtomobile, obleko ali druge storitve. S ponudbo moramo zato biti prepričljivi, prodorni in razumljivi.

9.1 MENI

*Meni*¹⁷⁸ je pisna oblika vnaprej pripravljenih jedi za določen obrok in po določeni ceni. To je pisni dokument, ki mora slediti klasičnemu meniju. Lahko ga krajšamo, izpustimo posamezne hode, vendar vrstnega reda ne smemo zamenjati! Namenjen je različnim gostom, zato moramo pri sestavi, obliki, pisanju in izgledu menijev upoštevati vsa pravila in tržne zakonitosti, da dosežemo zastavljene cilje. Poleg tega predstavlja zaključeno celoto, po zunanosti pa mora biti zanimiv. To je za gostinski obrat dobra in najcenejša reklama, ki jo gost plača.

9.2 JEDILNI LIST

Jedilni list - seznam jedi - primerno urejen dokument, ki jih gostinski obrat ponuja gostom. Po zunanji podobi in sestavi ga prilagodimo gostinskemu obratu in okolju. Platnice so običajno iz obstojnega materiala, da se jih lahko čisti in vzdržuje. Jedilni list je v obliki knjige.¹⁷⁹ Jedi na njem, ki se ne prodajajo, izpustimo ali zamenjamo bolj iskanimi.¹⁸⁰

Jedilni list mora biti:

- resničen*: gostje morajo dobiti jedi z jedilnega lista od začetka do konca obratovalnega časa; gostov ne smemo zavajati in jim prodajati tistega, česar nimamo.
- pregleden*: jedem moramo slediti po skupinah jedi in v različnih jezikih, ki so določeni za sestavo tega dokumenta;
- optimalen*: na njem naj bo toliko jedi,¹⁸¹ kot jih v kuhinji uspemo pripraviti v primernem času, da gostje ne bi predolgo čakali na naročene jedi;

178 Menu.

179 List papirja ali prepognjen večji list papirja, ki je primeren za krajše časovno obdobje za dnevni jedilni list za določen obrok.

180 Zaradi manjših stroškov lahko zamenjamo samo tisti list, kjer je manj iskana jed.

181 Do 45 jedi.

d) *razumljiv in brez slovničnih napak*: na to moramo posebej paziti pri pisanju jedi v tujih jezikih. Jedi naj imajo poleg imena še kratek opis sestave, priprave in števila oseb za jed, ki se prodaja, ter ceno in sliko jedi s primernim vinom, ki ga k njej priporočamo. Cene jedi ne smemo popravljati s svinčnikom ali prelepiti z nalepko. Uničene, popisane, umazane in zamaščene jedilne liste moramo zamenjati z novimi. Vse jedilne liste ali notranje strani, če so platnice za večkratno uporabo iz usnja ali drugega primerne materiala, zamenjamo le ob spremembi cene ali celotne ponudbe. Slednje moramo zamenjati vsaj enkrat na leto.

9.3 DNEVNA PRILOGA

Dnevna priloga je sestavni del jedilnega lista za daljše ali krajše časovno obdobje. Sestavljena je iz dnevnih menijev, dnevnih posebnosti, ki niso vedno na voljo. Z njo popestrimo ponudbo predvsem stalnim gostom, ki jedilni list že poznajo.

Vrste jedilnih listov so:

- za daljše časovno obdobje,
- za krajše časovno obdobje,
- za določen dan,
- za določen obrok,
- za posebne priložnosti.

9.4 VINSKI LIST

Vinski list je pri nas bolj redkost, saj ga imajo gostinski obrati višjih kategorij in tisti, ki nekaj dajo nase. Vinski list je v ponos gostinskemu obratu in vinorodni deželi. Po izgledu, velikosti in podatkih je enak kot jedilni list. Razlika naj bi bila v barvi platnic, da jih natakarji in gostje lažje ločijo. Vina na seznamu v vinskem listu si sledijo po:

- kakovostnem razredu,
- barvi,
- odstotku sladkorja, kisline, alkohola in ogljikovega dioksida,
- starosti,
- vinorodnih deželah, okoliših in podokoliših,
- tujih državah.

Vsa vina morajo imeti spremljajoče podatke, mersko enoto prodaje in ceno.

9.5 CENIK PIJAČ

Cenik pijač je lahko samostojen lahko pa je del jedilnega lista. V tem primeru so na prvem mestu aperitivi, nato seznam jedi, pijače pa so na koncu razvrščene po skupinah. Lahko pa je na prvem mestu seznam jedi, sledi mu seznam pijač po skupinah. Cenik pijač bi lahko kot samostojno ponudbo uredili na enak način, kot to velja za jedilni in vinski list. V točilnicah odprtega tipa mora biti cenik pijač na vidnem mestu ob točilnem pultu.

Vrste cenikov pijač so:

- restavracijo in gostilno,¹⁸²
- bar,¹⁸³
- kavarno,¹⁸⁴
- pivnico.¹⁸⁵

Jedilni list, vinski list in cenik pijač morajo kot samostojni pisni dokument vsebovati:

- ime pisne ponudbe,
- popoln naslov obrata,
- seznam jedi in/ali pijač s spremljajočimi podatki in cenami,
- datum veljavnosti pisnega dokumenta,
- pečat obrata,
- podpis odgovorne osebe.



Dobro je vedeti

Če je pisna ponudba popolna in je na voljo dovolj izvodov,¹⁸⁶ strežnemu osebju ostane več časa za strokovno in kulturno postrežbo. Pisno ponudbo odlagamo in hranimo na servirni mizi. Natakakor tako vedno ve, kje jih najde. Ko jih ne potrebuje več, naj jih vrne na mesto. Nikakor naj jih ne pušča na mizah v jedilnici. Gostinski obrat velikokrat ocenjujemo po urejenosti in sestavi pisne ponudbe.

Vprašanja za ponavljanje:

1. Kako iz klasičnega menija sestavimo dnevne menije?
2. Ali moramo pri sestavi menijev slediti vzorcu sestave klasičnega menija?
3. Kako pogosto menjamo sestavo jedi v jedilnem listu?
4. Kaj dosežemo z dnevno prilogo?
5. Slovenija je vinorodna dežela. Znamo to dovolj izkoristiti?
6. Katera vrsta pisne ponudbe je osnova za sestavo ostalih vrst cenikov pijač?

Vaje:

Sestavite vinski list za ribjo restavracijo.

Sestavite cenik pijač za kavarno.

Sestavite dnevno prilogo za jedilni list za daljše časovno obdobje.

Nasvet: Podrobne informacije najdete v učbeniku: Polak - Frelj, Strežba, DZS, 1997.

182 Pijače so razvrščene po skupinah.

183 Na prvem mestu so barske mešane pijače, sledijo jim ostale pijače (vrhunske kakovosti) po skupinah.

184 Na prvem mestu so zvrsti kave in topli napitki, sledijo jih pijače, razvrščene po skupinah.

185 Na prvem mestu so zvrsti piva po kakovosti, barvi in embalaži ter domača in tuja piva, tem pa sledijo ostale pijače.

186 Gostje ne čakajo na prost dokument.

10 MEŠANJE PIJAČ

Veliko je ljudi po svetu in pri nas, ki se ljubiteljsko ali poklicno ukvarjajo z mešanjem pijač. To delo zahteva voljo, ljubezen, znanje in spretnosti, ogromno dela, učenja ter strokovnega nadzora in vodenja. Z leti pride tudi uspeh.

Veliko je literature, ki nas popelje v skrivnosti in zakonitosti dela ter priprave, združevanja, sestavljanja in mešanja pijač. V Egiptu so pred več kot 4000 leti cikinjenemu vinu dodali vodo. Mislili so, da so vino popravili - pozdravili in izboljšali - in ga ponudili faraonovemu sinu, ki se je kot zmagovalec vračal z vojnih pohodov. Vino je bilo res nekoliko boljšega okusa, vendar boleznina niso preprečili. Mnogi strokovnjaki zatrjujejo, da je bilo vino, pomešano z vodo, prva mešana pijača.

Vinu so v antiki dodajali različna zelišča in začimbe ter tako dobili pijače izjemnega okusa, ki so imele tudi zdravilne učinke. Škotski menih John Cor je leta 1294 iz ječmenovega sladu zvaril pijačo, podobno viskiju. "Samostanski menihi so v 17. in 18. stoletju so pridobivali različne likerje vrhunske kakovosti. V francoskem mestu La Rochelle so se leta 1630 začeli množično ukvarjati z destilacijo vina. Ta proizvod so poimenovali cognac, po istoimenskem mestu v pokrajini Charente" (Polak-Frelj, 1987, str. 9-8). Patru Don Perignonu¹⁸⁷ se je zgodila penina - šampanjec. To ime so zaščitili leta 1927. Podobnih primerov je bilo še veliko.

Mešane pijače so se v novejšem času množično začele uveljavljati v ZDA, zato jih imenujemo "ameriške pijače". Strokovna terminologija za te vrste pijač je napisana v angleščini.

Barske mešane pijače prinašajo velik dobiček v gostinski ponudbi, še posebej v državah, ki so turistično zanimive. Gostinski obrati ponujajo izvirne, kakovostne izdelke, ki so različnih okusov in izgleda, zahtevajo pa alternativen način priprave in postrežbe.

"Bar, to je barman," je tradicionalni rek, ki nam veliko pove. Barman mora poznati tehniko dela v baru ter pripravo in postrežbo pijač. Je komunikativna oseba z veliko znanja in uglajenosti. Skrbeti mora za osebno higieno in urejenost ter čistočo delovnega okolja. Poslušati mora gosta, mu svetovati in se z njim pogovarjati. V eni uri mora pripraviti deset pijač in jih postreči gostom. Barman naj bi se preostali čas pogovarjal in ukvarjal z gosti. Večje hiše imajo zaposleno večje število barmanov

10.1 OSEBJE V BARU

Osebe v baru

- vodja bara,
- glavni barman,
- pomožni barman,
- strežno osebje.

I. *Vodja bara* je izkušena oseba z dolgoletno prakso in velikim znanjem. Organizira delo v baru, sprejema goste in skrbi za poslovno uspešnost bara.

II. Od *glavnega barmana* sta odvisna obisk in finančni učinek bara. Ima dolgoletne izkušnje, veliko znanja in sposobnosti opravljanje tega poklica.

III. *Pomožni barman* je mlajša oseba, ki se pripravlja za poklic barmana. Poznati mora skupine barskih mešanih pijač in še najmanj 150 svetovno znanih barskih pijač. Vsak dan naj bi se naučil

¹⁸⁷ Živel je od 1638 do leta 1715.

pripraviti in prodati vsaj eno novo pijačo. Opravlja osnovna pripravljalna dela, meša pijače in jih streže gostom za barskim pultom. Skrbi za pijače in njihovo zalogo, za red in čistočo za barskim pultom ter za skladišče pijač in embalaže. Vedno mora biti urejen.

IV. *Strežno osebje* v baru mora biti prijetnega videza, uglajeno, urejeno, poznati mora ponudbo in postrežbo v baru.

Način strežbe v baru je enak kot v kavarni francoskega tipa.



Dobro je vedeti

Strokovnjaki zatrjujejo, da ima vsak človek svojo pijačo. Veliko jih je in vseh si ni mogoče zapomniti. Ni sramota, če katere ne poznamo. Napaka je, če jo narobe pripravimo in postrežemo. Vsak barman bi moral imeti na delovnem mestu strokovno literaturo, ki jo lahko uporabi v primeru nenavadnih želja gostov.

Vaje:

Pripravite barski pult in mise en place.

Pripravite aperitivni cocktail, dolgo osvežilno pijačo in topli napitek. Postrežite goste.

Koristne spletne povezave - coctaili

<http://www.kostja.si/nasveti-in-izrazi/pribor-in-pripomocki/>, 15.12.2009

<http://www.kostja.si/nasveti-in-izrazi/zapovedi-domacega-barmanstva/>, 15.12.2009

<http://www.kostja.si/nasveti-in-izrazi/dekoracije/>, 15.12.2009

<http://www.kostja.si/nasveti-in-izrazi/tehnike-mesanja-pijac/>, 15.12.2009

11 STREŽBA PIJAČ

Kaj je pijača? Pijača je tekočina, ki jo s pitjem vnašamo v organizem. Osebe, ki se ukvarjajo z naročanjem, hranjenjem, izdajanjem in s postrežbo pijač morajo imeti ustrezno izobrazbo in primerne izkušnje.

Delitev pijač v gostinstvu:

- brezalkoholne,
- alkoholne,
- tople pijače in napitki.

Tehnološki postopek pridobivanja pijač zahteva veliko strokovnega znanja, prostora, opreme, časa in trženja. S pijačami moramo zato v prodaji ravnati na strokovni in kulturni ravni. Pri strežbi morajo ohraniti svojo izvornost in kakovost. Hranimo in strežemo jih pod pogoji, ki jih predpiše proizvajalec. Prav tako pomembni sta higiena dela ter kulturna in strokovna postrežba.



Nasvet

Podrobno predstavitev strežbe pijač najdete v literaturi: Polak - Frelj, Strežba, DZS, 1997.

Dobro je vedeti

Garancija za dobro opravljeno delo, ki je v zadovoljstvo gosta in delodajalca, je konstantna optimalna temperatura hranjenja pijač¹⁸⁸ in strokovno znanje strežnega osebja o tem.

Vprašanja za ponavljanje:

1. Naštejte primerne temperature hlajenja in postrežbe vina!
2. Kaj pomenijo besede *šambriranje*, *frapiranje* in *dekantiranje*?
3. Opišite postrežbo penine!
4. Opišite postrežbo konjaka, viskija in likerja!
5. Opišite postrežbo buteljčnih vin!
6. Opišite postrežbo piva, sadnih sokov in mineralne vode!
7. Koliko dobrih kav dobimo iz enega kilograma kave?

Vaje

Naredite simulacijo postrežbe buteljčnega vina, penine in konjaka.

188 Od proizvajalca pa vse do gostove mize.

12 MARINIRANJE

Mariniranje imenujemo način priprave jedi pred gostom ko pripravljamo in uporabljamo posebne prelive - marinade. Uvrščamo ga v tretji francoski način strežbe.

Pri tem zahtevnem opravilu je pomembno, da imamo (slika 39):

- dobro pripravljena vsa pripravljalna dela,
- skrbno izbrana in pripravljena sveža živila,
- sveže in po receptu izbrane primerne začimbe ,
- čist, urejen in kakovosten inventar, ki ga uporabljamo.

Mariniramo lahko naslednje jedi:

- hladne začetne jedi iz govedine, perutnine, rib, sadja in zelenjave;¹⁸⁹
- solatne prelive za listnate solate, iz gomoljev in plodov
 - i. prelive za solatni bife - poleg prelive morajo biti napisane sestavine prelive,
 - ii. prelive za solate, ki so sestavni del obroka - po okusu ne smejo dosti odstopati od ostalih jedi v meniju.



Slika 39: Mise en place za tatarski biftek (vir: Lasten)

¹⁸⁹ Solate, tatarski biftek, cocktaili...

Pomnite:

Osnovna pripravljalna dela prilagodite posameznim skupinam jedi. Delo naj sledi receptu, gibi rok naj bodo usklajeni. Paziti moramo na higieno dela, sproti ločimo uporabljeni inventar in začimbe. Končni izdelek mora biti privlačen za oči, okus mora ustrezati željam gostov!



Dobro je vedeti

- Gosta animiramo in pripravimo, da sodeluje pri pripravi jedi.
- Gost daje pripombe in izraža svoje želje. Te upoštevamo - prilagodimo se njegovemu okusu, saj je naročnik in kupec storitve.
- Končni izdelek mora biti narejen tako, da ga lahko vključimo v obrok.
- Od zadovoljnega gosta imamo koristi tako mi kot delodajalec in širša okolica.

Vprašanja za ponavljanje:

1. Kakšen je vrstni red priprave začimb in živil za pripravo marinad?
2. Kako pripravljamo voziček na katerem mešamo tatarski biftek?

Vaje:

Pripravite mise en place in pred gosti naredite mimoza solatni preliv.
Postrežite goste.

13 FLAMBIRANJE

Flambiranje je poseben postopek priprave jedi pred gosti s katerim jedi termično obdelamo, prelijemo s primernim žganjem in zažgemo. Ta način priprave jedi uvrščamo v francoski tretji način strežbe.

Veščino priprave flambirane¹⁹⁰ jedi so poznali že v antiki, ko so tedanji vladarji, vojskovodje in predstavniki visokega plemstva pripravljali zabave.¹⁹¹ Ob tej priložnosti je osebje z veliko znanja in izkušenj pripravljalo določene jedi pred gosti, prelilo jih je z žganjem, zažgalo in jih postreglo. Takšna tehnika dela je naredila veliki vtis na goste. Vrhunec je dosegla, ko je jed zagorela. Omamne vonjave so se širile po celotnem prostoru, cilj je bil s tem dosežen. Takšen način priprave jedi se je negoval in dopolnjeval vse do današnjih dni. Mnogi gostinski obrati se lahko pohvalijo z izvirnimi recepti, saj z njimi popestrijo svoje jedilnike, animirajo goste ter tako poskrbijo za njihovo zadovoljstvo in obisk.

Flambirane jedi se spreminjajo po videzu, okusu in sestavi. Postanejo temne barve in bolj aromatične. Po okusu so lahko sladke, slane, grenke, kisle in trpke, lahko pa obdržijo vonj in okus po alkoholu.¹⁹² Med pripravo nastanejo tudi kemične spremembe. Beljakovine spremenijo svojo sestavo in dajo poseben grenak okus, škrob se spremeni v dekstrin, sladkor pa v karamelo. Mnogo vitaminov ne prenese velike temperature. Posamezne sestavine se med seboj vežejo in dajo poseben okus.¹⁹³



Slika 40: Namizna gorilnika za flambiranje (vir: Lasten)

190 Flambée - plapolajoči ogenj.

191 Simpozije.

192 Odvisno, kaj želimo doseči.

193 Osnovna živila in začimbe, omake, sokovi ter smetana.



Slika 41: Ponve in pribor za flambiranje (vir: Lasten)

Pomnite:

Pred in med delom moramo biti pozorni na osebno higieno in higieno dela.

- Pred flambiranjem moramo preveriti brezhibnost delovanja flambirnega vozička ali namiznega gorilnika za flambiranje in potrebni inventar (sliki 40 in 41).
- Preveriti moramo živila in pijače po receptu, zložimo jih po vrstnem redu (slika 42).
- Delovni potek naj sledi osnovnemu receptu jedi, potrebno je upoštevati tudi želje gostov.
- Uporabljeni inventar moramo sprti ločiti od čistega.
- Med delom moramo paziti na varnost pri delu.¹⁹⁴
- Tehnološki postopek naj poteka tako, da nam jedi lepo zagorijo.
- Pred postrežbo mora biti jed postavljena na krožnik tako, da je lepa in prijetna za oči.

Flambirane jedi delimo na

- slane,
- sladke.

V podrobnosti se te skupine delijo na podskupine:

- juhe,
- ribe, raki, školjke,
- mesne jedi,
- zelenjavne jedi,
- sladice,
- sadje.

¹⁹⁴ Osebno ter varnost gostov in okolja.



Slika 42: Mise en place za flambiranje palačink (vir: Lasten)

Razlika med tehnološkim postopkom dela pri flambiranju slanih in sladkih jedi:

I. Slane jedi termično prej pripravimo, jih zažgemo, nato pa jih preložimo v pokrito posodo, ki je na namiznem grelcu. Na omaki, ki je od flambiranja ostala v ponvi, pripravljamo novo omako, ki je sestavni del jedi.

II. Sladke jedi in sladice dušimo v omaki. Ko se omaka zreducira, jih flambiramo. To omako zgostimo, preložimo na krožnike in postrežemo.



Dobro je vedeti

Flambiranje vzbuja mnogim začetnikom strah zaradi ognja in dela pred gosti. Kako ga premagati? Vsa pripravljala dela moramo dobro opraviti. Tehnološki postopek dela mora potekati po vnaprej znanemu receptu. Upoštevati moramo varnost pri delu, higieno okolja in osebno higieno. Jedi postavimo na krožnike tako, da sledijo času, modi ter vzbudijo in povzročijo tek! Nagrada za dobro opravljeno delo je aplavz, ki ste ga deležni, ko jed zagori!

Vprašanja za ponavljanje:

1. Na kaj moramo paziti pred dodajanjem alkoholne pijače jedem pred flambiranjem?
2. Kaj se zgodi, če ne upoštevamo zaporedja reda jedi, ki so napisane v recepturi?
3. Katere jedi flambiramo?

Vaje:

Pripravite mise en place in flambirajte ananas za dve osebi. Flambirani ananas preložite na krožnika in postrežite gosta.

Koristite spletne povezave – flambiranje:

<http://whatscookingamerica.net/flambe.htm>, 15.12.2009

14 FILIRANJE

Filiranje je tehnološki postopek dela, kjer strokovno usposobljeno osebje termično obdelani ali sveži ribi odstrani vse dele, ki niso užitni, pri tem pa dobi dva kosa mesa - fileja. Ta tehnološki postopek dela zato imenujemo filiranje. Tako gostu omogočimo večji užitek pri postrežbi rib, saj nima dela s filiranjem. Na krožnik mora dobiti samo užitne dele ribe, če to želi - pogosto pa si filira ribo tudi sam, ob tem pa poskuša in uživa.

Pomnite:

Strežno osebje mora strokovno pripraviti vsa pripravljalna dela za filiranje.

- Riba mora biti pri prevzemu iz kuhinje pravilno postavljena na plošči ali banjici (slika št. 43).
- Najboljši del ribe je hrbtni in sredinski del,¹⁹⁵ slabši je trebušni del in tisti pri repu.
- Termično obdelana sveža riba ima lepo in nežno belo meso, dalj časa zmrznjena riba ima nekoliko temnejše meso, ki se rado drobi.
- Pri tehniki filiranja pazimo, da ribji nož ali veliko žlico vlečemo v smeri ribjih kosti, od glave proti repu tako, da se fileji ne drobijo. Pazimo, da ne polomimo hrbtnih kosti, s katerimi bi imeli dodatno delo pri čiščenju ribe.
- Kadar imamo pri mizi večje število gostov in večjo količino rib za filiranje, mora to delo opravljati večje število strežnega osebja hkrati, da gostje ne čakajo, oziroma da se ribe ne ohladijo.

Inventar pri filiranju (slika 43):

- servirni voziček ali pomožna mizica,
- potrebna količina toplih servirnih krožnikov in krožnik za odpadke,
- namizni grelec ali dva,
- ribji pribor za filiranje ali veliki preložilni pribor,
- preložilni pribor za ribe,¹⁹⁶
- preložilni pribor za prelaganje jedi,¹⁹⁷
- preložilni pribor za prelaganje jedi s plošče na krožnike,
- servieta iz blaga,
- ročni prtiček.

195 Fr. darne

196 za prelaganje očiščenih filejev.

197 za priloge in prikuhe.



Slika 43: Filiranje rib (vir: Lasten)

Tehnika filiranja:

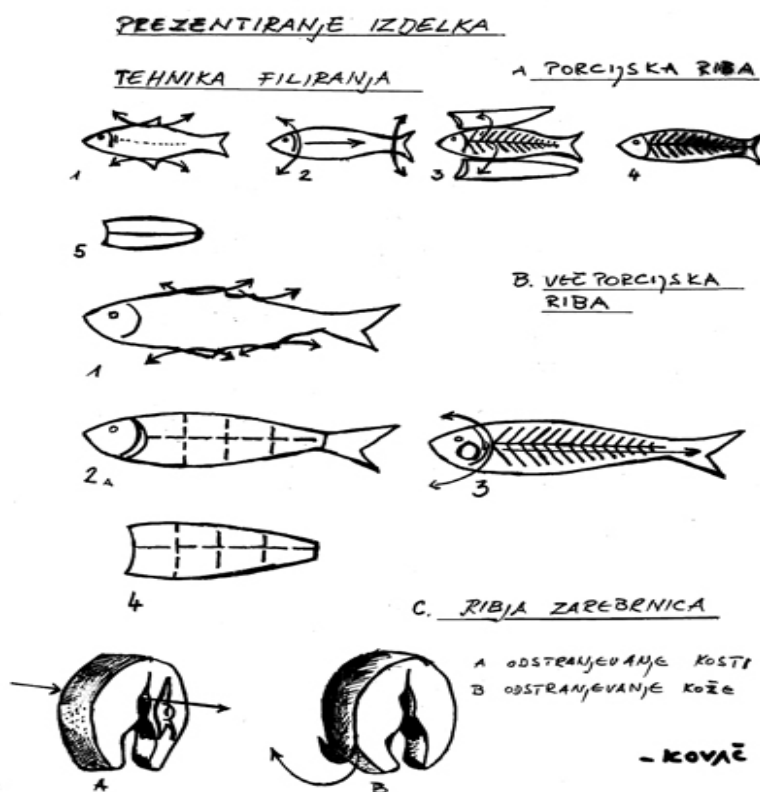
Glede na vrste, velikost, zgradbo in obliko ribe moramo upoštevati posebne načine filiranja.

I. Malih vrst rib ne filiramo pred gostom. V kuhinji jim odstranimo drobovino, v nekaterih primerih tudi glavo. Termično jih obdelamo in pripravimo v marinadi ali solatah. Gost lahko tako postrežene ribe poje s kostmi in glavami ali si jih očisti.

II. Termično obdelane porcijske ali večporcijske in velike ribe postavimo na ribjo ploščo tako, da je z glavo obrnjena na levo stran in s hrbtom proti gostu.

III. Porcijske ribe filiramo tako, da najprej odrežemo plavuti, kuhani ribi odstranimo kožo (to za pečeno ribo ne velja). Z veliko ali ribjo vilico primemo glavo ribe tako, da je ne prebadamo. Takoj za škrgami zarezemo z ribjim nožem ali veliko žlico. Nato jo prerežemo po polovici od glave proti repu, zgornji file odpremo na dva dela po dolžini. Očistimo kosti in ju preložimo na topel servirni krožnik. Glavo, hrbtenico in rep skupaj odstranimo ter jih preložimo na krožnik za odpadke. Spodnji file očistimo kosti in ga pustimo na ribji plošči. Ploščo z ribo postavimo na namizni grelec. Ko je gost pojedel zgornji file, mu ponudimo še spodnjega. (skica 1).

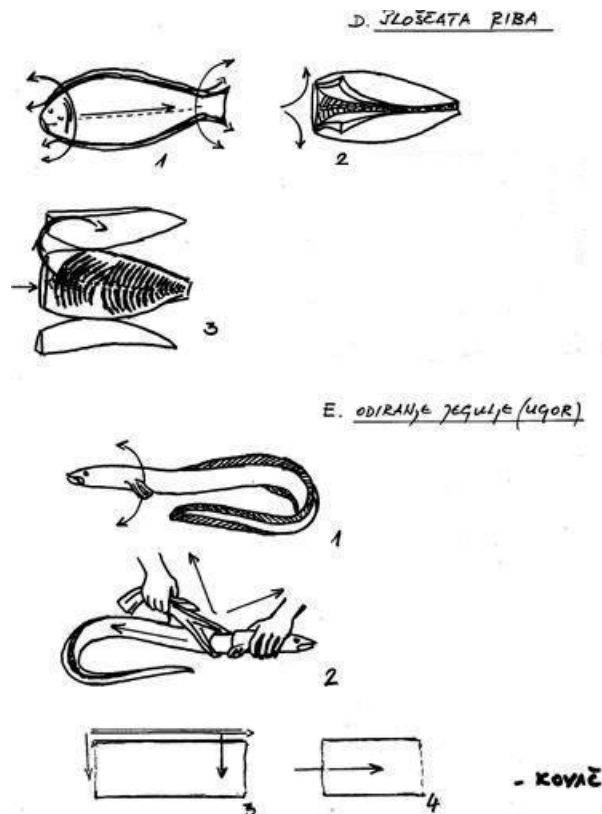
IV. Večporcijskim ribam odrežemo plavuti, kuhani pa odstranimo še kožo. Tik za škrgami zarezemo z nožem ali žlico, prerežemo po sredini, od glave proti repu. Zatem prerežemo še pokončno, na več manjših delov, odvisno od velikosti ribe. Manjše kose preložimo z lopatico in vilicami preložilnega pribora na tople servirne krožnike. Vsak gost mora dobiti po en boljši in slabši kos ribe. Glavo odrežemo, preložimo na topel servirni krožnik in jo damo gostom na voljo. Hrbtenico in rep odstranimo in ju preložimo na krožnik za odpadke. Spodnji file očistimo od kosti in ga razdelimo na isti način kot zgornjega (skica št. 1).



Skica 1: Presentiranje izdelka in tehnika filiranja porcijske ribe, večporcijske ribe in ribje zarebernice (vir: Siegel - Gallaun, 1966)

V. Velike ribe zrežemo v kuhinji na velike četrtine, nato še na porcije. Gost dobi na krožnik boljši in slabši kos ribe.

VI. Ploščate ribe (morski list) imajo ribjo plavut razporejeno okrog cele ribe, od ene do druge strani glave. Z vilicami primemo glavo, pri tem pa ribe ne prebadamo. Z nožem odstranimo plavut, tako da poberemo tudi drobne kosti, ki so sestavni del plavuti in so precej zasajene v ribje meso. Zarežemo za škrgami in po dolžini, od glave proti repu. Ribo odpremo, fileje preložimo na krožnik, glavo s hrbtenico in repom preložimo na krožnik za odpadke. Spodnji file pustimo na plošči. Ko gost poje zgornji file, mu ponudimo še spodnjega (skica št. 2):



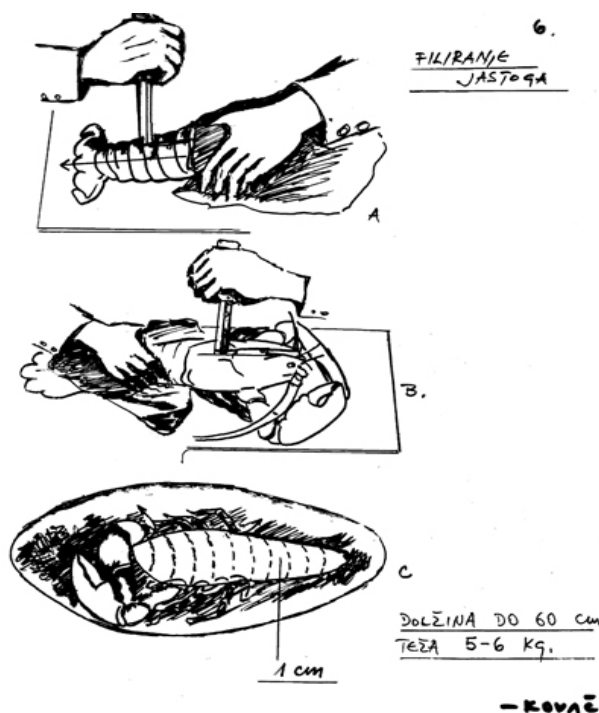
Skica 2: Tehnika filiranja ploščate ribe in odiranje jegulje (ugorja); (vir: Siegel - Gallaun, 1966)

VII. Okrogle ribe v kuhinji zrežemo na porcije. Pred gostom, ko smo mu izdelek pokazali, ribo z vilico poprimemo na sprednjem delu, z nožem pritismo na hrbtenico in jo potisnemo proti vilici. Tako odstranimo hrbtenico. Ribi lahko tudi odstranimo meso od hrbtenice in ga preložimo na gostov krožnik, dodamo primerno prilogo in prikuho ter jo postrežemo (skica št. 2).

VIII. Ribja zarebnica se pripravlja iz velikih rib tako, da se zreže na manjše kose, porcije, s kožo vred. S pritiskom noža odstranimo kost, z vilicami prebodemo tik pod kožo, na spodnjem delu. Kožo ovijemo okoli vilic in jo odstranimo z ribe (skica št. 1).

IX. Filiranje jastoga: V ribogojnici prodajajo žive jastoge¹⁹⁸ z blokiranimi kleščami, da se ne poškodujejo. Jastog mora biti pred toplotno obdelavo živ. Telo in klešče mu privežemo, da se med kuhanjem ne iznakazi. Termično obdelanega jastoga postavimo na ribjo ploščo. Pred filiranjem ga pokažemo gostu in ga prenesemo na desko za razkosavanje. Z glavo in kleščami naj bo obrnjen na levo stran. S čisto servieto pognemo prsni del in klešče jastoga ter ga primemo z levo roko. V desni roki s tankim, močnim in ostrim nožem prerežemo rep od zgornjega dela proti koncu, zatem pa rep pognemo s servieto in ga primemo z desno roko. Nož imamo v levi roki, da prerežemo njegov prsni del in glavo. Po celi dolžini ga nato izluščimo iz oklepa. Klešče, tipala in nožice ostanejo nepoškodovane. Njegovo telo zrežemo na rezine, debele do enega centimetra. Rezine, nožice, tipala in klešče dekorativno zložimo na ribjo ploščo in postrežemo (skica št. 3).

¹⁹⁸ Jastog zraste do 60 cm in je težak od 5 do 6 kilogramov.



Skica 3: Filiranje jastoga (vir: Siegel - Gallaun, 1966)

X. Prekajeni losos: posebno vrsto velikega lososa prerežemo po dolžini, ga posušimo in dimimo. Pred gostom s tankim in dolgim nožem ločimo kožo, na deski ali posebnem stojalu pa njegovo meso narežemo na tanke in dolge rezine, ki jih zložimo na krožnik. K jedi se prileže hrenova omaka ali pa ena od majoneznih solat (Marošević, Ivić, 1977, str. 52).



Pomnite:

- Gostom pred ribami ne priporočamo močnih, težjih, intenzivnih in pikantnih jedi, saj morajo okusiti ribje meso in v njemu uživati.
- H kuhani ribi postrežemo najboljše zvrsti oljčnega olja, topljeno maslo ali holandsko omako.
- K ribi, pečeni v pečici, ponudimo olje, kjer se je pekla riba.
- K pečeni ribi damo tržaško, izolsko omako ali oljčno olje najboljše kakovosti.
- K ocvrti ribi ponudimo tatarsko ali tirolsko omako.
- K dušeni tuni damo paradižnikovo omako.
- K sušeni in dimljeni ribi ponudimo nariban hren.
- K ribi priporočamo: priloge, ki imajo nevtralen in neznačilen okus.¹⁹⁹ K ribam sodijo vse vrste zelenih solat, prelitih s prelivom, ki nimajo intenzivnega okusa.
- K ribam sodijo bela in lažja vina s prijetnimi kislinami, z **manj** intenzivnim vonjem in okusom ter optimalno količino alkoholne stopnje.
- Pečene ribe z omako ali oljčnim oljem postrežemo z nekoliko močnejšim belim vinom, bolj kislim in z višjo alkoholno stopnjo.
- V veliko primerih k plavim ribam postrežemo rdeče vino, z izrazito barvo in visoko alkoholno stopnjo.

¹⁹⁹ Slani, peteršiljev ali masleni krompir.

Dobro je vedeti

Dobri poznavalci rib, rakov, školjk in morskih sadežev želijo ob ribjem obroku uživati, zato moramo gosta pri sprejemu naročila podrobno obvestiti o ponudbi. Velikokrat se zgodi, da nismo pošteni in prodajamo jedi, ki niso primerne. Gost nato pogosto protestno zapusti gostinski obrat, kar ni v čast ne obratu ne natakarju.

Vaje:

Pripravite mise en place ter filirajte večporcijskega kuhanega brancina in pečenega morskega lista. Jedi preložite na krožnike in postrežite goste.

15 RAZKOSAVANJE IN REZANJE

Razkosavanje in rezanje jedi je veščina, ki jo mora do podrobnosti obvladati osebje, ki se s tem delom ukvarja. V gostinski stroki je malo osebja, ki obvlada specialna dela, zato je cenjeno in iskano. Rezanje in razkosavanje uvrščamo v angleški način strežbe.

Osebje mora pri razkosavanju in rezanju²⁰⁰ poznati anatomijo živali. Že v antiki so se posebej izobraževali v skupinah z zdravniki, da so "spoznavali zgradbo in sestavo mesa, potek in sestavo mesnih vlaken, mišic in kosti, mesto zgibov, dolžino kosti ... " (Marošević-Ivič, 1977, str. 22). Kuharji ali natararji "tranšerji opravljajo danes to delo. " Pred gosti lahko razkosajo in režejo termično obdelane cele živali in/ali večje kose mesa. Režejo in razkosajo naslednje dele mesa:

- jedi iz govedine: pljučna pečenka, pečenka Wellington, dvojni biftek, dvojna bržola, pečen rostbif, kuhana govedina in goveji jezik,
- jedi iz teletine: pečena ali kuhana telečja krača, nadevane telečje prsi, pečeno telečje stegno, ledvična telečja pečenka in kuhan telečji jezik,
- perutnina: pečen piščanec, kopun, pulard, raca, gos in puran,
- drobnica: jagnje, kozliček, ovca, pečeno ovčje stegno, pečeni ovčji hrbet, pečeni dvojni hrbet ali chop,
- svinjina: pečen odojek, pečena ali kuhana svinjska krača, pečena ali kuhana svinjska šunka, svinjski želodec, pršut, meso iz tunke, domače klobase,
- pernata divjačina: jerebica, prepelica, golob in fazan,
- dlakasta divjačina: pečeno srnino stegno, pečeni srnin in zajčji hrbet in dimljeno in sušeno stegno divje svinje (Marošević-Ivič, 1977).



Slika 44: Razkosavanje pečene svinjske krače (vir: Lasten)

Pri razkosavanju in rezanju potrebujemo naslednji inventar (slika 44):

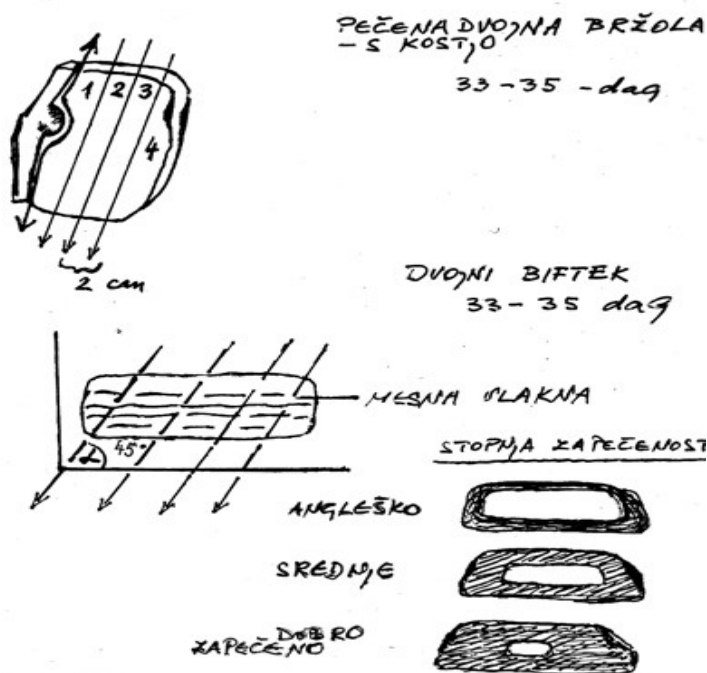
- servirni ali voziček za razkosavanje toplih ali hladnih jedi ali pomožno mizico,
- nož za razkosavanje mesnih jedi, perutnine, rezanje pršuta, dimljenega lososa, jastoga...

²⁰⁰ Fr. trancher - odsekati, rezati.

- vilice za razkosavanje perutnine z ravnimi roglji in vilice za manj zapečene jedi z upognjenimi roglji,²⁰¹
- desko za razkosavanje mesa,²⁰²
- dva namizna grelca,
- tople servirne krožnike²⁰³ in krožnik za kosti,
- preložilni in jemalni pribor,
- servieto iz blaga,
- ročni prtiček.

15.1 JEDI IZ GOVEJEGA MESA

I. Dvojni biftek: Gostu pokažemo mesno jed in mu opišemo način, stopnjo zapečenosti mesa, prilogo, prikuho - francoska obloga in primerno solato. Meso preložimo na okroglo desko za razkosavanje. Z vilicami z upognjenimi roglji ga narahlo pridržimo, ne smemo ga prebadati. Z nožem za rezanje mesa režemo na tanke rezine, debele en centimeter, v nasprotni smeri mesnih vlaken in pod kotom od 45 stopinj. Na spodnjo desno stran toplega krožnika preložimo rezino mesa, prelijemo jo z omako, ki odteka pri rezanju, preložimo prilogo in prikuho ter dekoriramo krožnik. Ta ne sme biti preobložen z jedmi (skica 5). Postrežemo gosta. Ostale rezine mesa preložimo na okroglo kovinsko ploščo, jo postavimo na namizni grelec in damo na gostovo mizo ali pomožno mizico ob gostovi mizi. Ko je gost pojedel rezino mesa, mu ponudimo še ostalo meso (skica št. 4).



Skica 4: Pečena dvojna bržola s kostjo (vir: Lasten)

II. Pljučna pečenka: Meso po predstavitvi prenesemo na oglato desko za razkosavanje. Z vilicami z upognjenimi roglji jo narahlo primemo, z nožem za meso poševno režemo rezine, debele do enega

²⁰¹ Z vilicami ne prebadamo mesa.

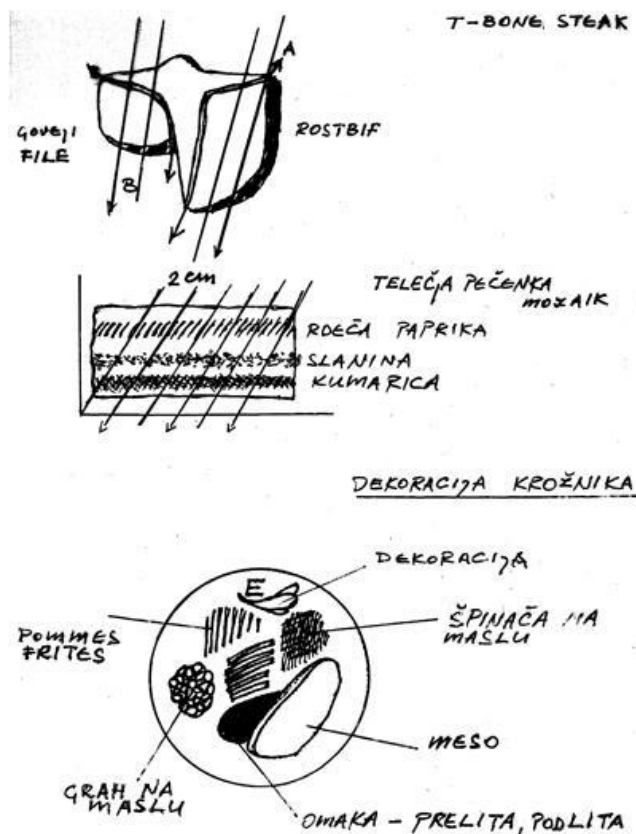
²⁰² Iz primernega materiala, okrogle, ovalne in oglate oblike.

²⁰³ Po potrebi in odvisno od števila gostov.

centimetra. Pazimo, da mesa ne potlačimo in da nam ne odteče preveč soka. Na krožnik postavimo dve rezini mesa, prilogo in prikuho. Krožnik še dekoriramo in postrežemo.

III. Pečenko Wellington razrežemo na enak način kot pljučno pečenko. Pazimo, da ne poškodujemo listnatega testa.

IV. Dvojno bržolo s kostjo prenesemo na ovalno desko za razkosavanje (skica 4). Z vilicami pritisnemo na kost, z nožem za meso ob kosti zarezemo in ločimo meso od kosti. Kost preložimo na krožnik za odpadke. Meso z enkratnim rezom režemo pod kotom od 45 stopinj, nasprotno od smeri mesnih vlaken. Rezine mesa so debele do enega centimetra.²⁰⁴ Meso postrežemo na enak način kot pri dvojnem biftku.



Skica 5: T-bone steak in dekoracija krožnika (vir: Lasten)

V. Pečen rostbif režemo na oglati deski za razkosavanje. Uporabljamo vilice z upognjenimi roglji in nož za rezanje mesa. Z vilicami primemo meso tako, da ga ne prebadamo, z nožem režemo rezine, debele do enega centimetra, pod kotom od 45 stopinj.

VI. Kuhan goveji jezik režemo na oglati deski. Vrh jezika obrnemo na levo stran. Z vilicami ga rahlo pridržimo in ga ne prebadamo. Rezati začnemo na debelejši strani, rezine pa so debele pol centimetra.

VII. Kuhano govedino režemo na ovalni deski, pod kotom, nasprotno od smeri mesnih vlaken na rezine debele do enega centimetra.

²⁰⁴ Tako dobimo od 4 do 6 rezin mesa.

15.2 JEDI IZ TELEČJEGA MESA

I. Pečeno telečjo kračo razkosamo in režemo na oglati deski. S čisto servieto, ki jo imamo v levi roki, primemo za kost in jo pokončno naslonimo z debelejšim delom na desko (slika št. 45). Z nožem za rezanje mesa režemo pokončno, na dolge in tanke rezine, debele do enega centimetra. Ko smo meso odstranili od kosti, rezine ponovno režemo v nasprotni strani mesnih vlaken, pod kotom od 45 stopinj. Na krožnik postavimo dve rezini, ju prelijemo z omako ter dodamo prilogo in prikuho. Krožnik dekoriramo, a ne sme biti preobložen in postrežemo.



Slika 45: Razkosavanje telečje krače (vir: Lasten)

II. Pečeno telečje stegno razkosamo na vozičku za razkosanje toplih jedi, servirnem vozičku ali pomožni mizici. Za peko izberemo manjše stegno s kostjo ali brez. Pečeno stegno s kostjo razkosamo in režemo podobno kot telečjo kračo (slika št. 7). Brez kosti ga pogosto prebadamo, oblikujemo v prvotno obliko in pečemo. Režemo ga na večji okrogli deski, v nasprotni strani mesnih vlaken, na primerno tanke rezine. Za to potrebujemo upognjene vilice, da meso primemo, z mesnim nožem pa režemo rezine mesa

III. Primerno pečen oreh je kakovostno in sočno meso. Režemo ga na enak način kot telečje stegno brez kosti.

IV. Ledvični pečenki pred rezanjem odstranimo vrvico. Narežemo jo na oglati deski z mesnim nožem in je ne prebadamo. Na krožnik preložimo eno ali dve rezini mesa, odvisno od normativa prodaje.

V. Ledvično pečenko s kostmi razkosamo tako, da z nožem ločimo meso od kosti, na zgibu. Vsakemu gostu postrežemo kos mesa s kostjo, del ledvice in pripadajoči loj.

VI. Kuhan telečji jezik režemo podobno kot goveji jezik.

VII. Nadevane telečje prsi režemo na oglati deski, z vilicami z upognjenimi roglji in nožem za meso, na rezine debele, od 2 do 3 centimetre. Meso ne prebadamo. Pri rezanju pazimo na nadev in meso, da se ne drobi.

15.3 PERUTNINA

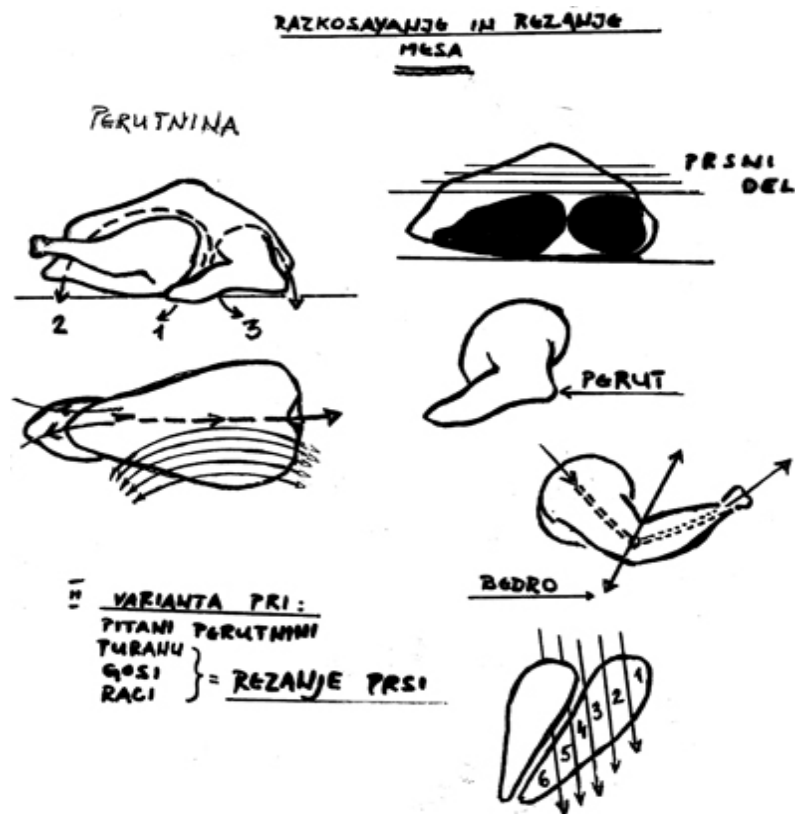


Slika 46: Razkosavanje piščanca (vir: Lasten)

I. Pečen piščanec²⁰⁵ je primeren za razkosavanje. Na ovalni deski ga najprej prebodemo in primemo z vilicami za perutnino z ravnimi roglji. Z nožem za razkosanje perutnine²⁰⁶ zarežemo pri perutnički in prerežemo kožo. Perutničko ločimo z rezom med zgibom (slika št. 46). Enako naredimo pri stegnu. V tretji fazi rezanja ob prsni kosti, tik nad rebrci, zarežemo in ločimo levi in desni kos prsnega mesa (skica št. 6). Gostu postrežemo po eno bedrce, perutničko in kos prsnega mesa. Pri postrežbi damo na krožnik kos mesa s primerno prilogo in prikuho, ostalo meso dekorativno zložimo na mesno ploščo in ga postavimo na namizni grelec, ki je na gostovi mizi. Ostalo meso ponudimo, ko je gost pojedel prvi kos.

²⁰⁵ Od 900 gramov do 1,1 kilograma.

²⁰⁶ Krajši, debelejši hrbtni del noža in ostro rezilo.



Skica 6: Razkosavanje in rezanje perutnine (vir: Siegel et al, 1982)

II. Pitano perutnino razkosamo po enakem postopku kot piščanca. Vendar prsni del po slojih mesa režemo vodoravno ali ob rebrnih kosteh, od zunanje proti notranji strani, na večje kose, debele do enega centimetra. Kose ponovno režemo nasprotno od smeri mesnih vlaken, pod kotom, na manjše dele. Stegno lahko ločimo od kosti tako, da primemo za kost s čisto servieto, z nožem zarežemo po sredini, po celi dolžini stegna. Z vilicami nato pritismo na meso in ga ločimo od kosti. Bedro ob zgibu prerežemo na dva dela (skica št. 6). Na krožnik postavimo kos mesa, prilogo in prikuho. Ostalo meso zložimo na ploščo in jo postavimo na namizni grelec. Ko je gost pojedel prvi kos, mu ponudimo še ostalo meso.

15.4 DROBNICA

I. Pečeno ovčje stegno režemo na oglati deski. S čisto servieto primemo za kost in ga dvignemo, da mesni del stegna sloni na deski (skica št. 7). Z nožem narežemo manjše rezine, debele do enega centimetra. Dekorativno jih zložimo na ploščo, ki je na namiznem grelcu. S tem lahko nadaljujemo ali pa meso odluščimo od kosti. Kose mesa nato režemo na deski, nasprotno od smeri mesnih vlaken in na manjše dele. Gostu damo kos mesa s primerno prilogo in prikuho, krožnik pa dekoriramo (slika št. 47).

II. Pečen ovčji hrbet razkosamo na oglati deski, z močnim in ostrim nožem ter vilicami. Meso ločimo od kosti po dolžini, z vodoravnim in pokončnim rezom, z obeh strani, na hrbtenico. Rezine mesa narežemo na kose, debele do dveh centimetrov.

III. Baron je zadnji del jagenjčka,²⁰⁷ ki je pripravljen za peko. Pečenega barona razkosamo tako, da ločimo stegni in hrbtenico. Stegni razkosamo in režemo po postopku za ovčje stegno. Gostu ponudimo rezino stegna in del hrbta.



Slika 47: Razkosavanje drobnice (vir: Lasten)

15.5 SVINJINA

I. Pečeni svinjski hrbet razkosamo na oglati deski. Meso primemo z vilicami, z nožem naredimo rez po njegovi dolžini, ob kosteh navzdol in navzven. Meso narežemo na kose, debele centimeter, nasprotno od smeri mesnih vlaken ali kotno.

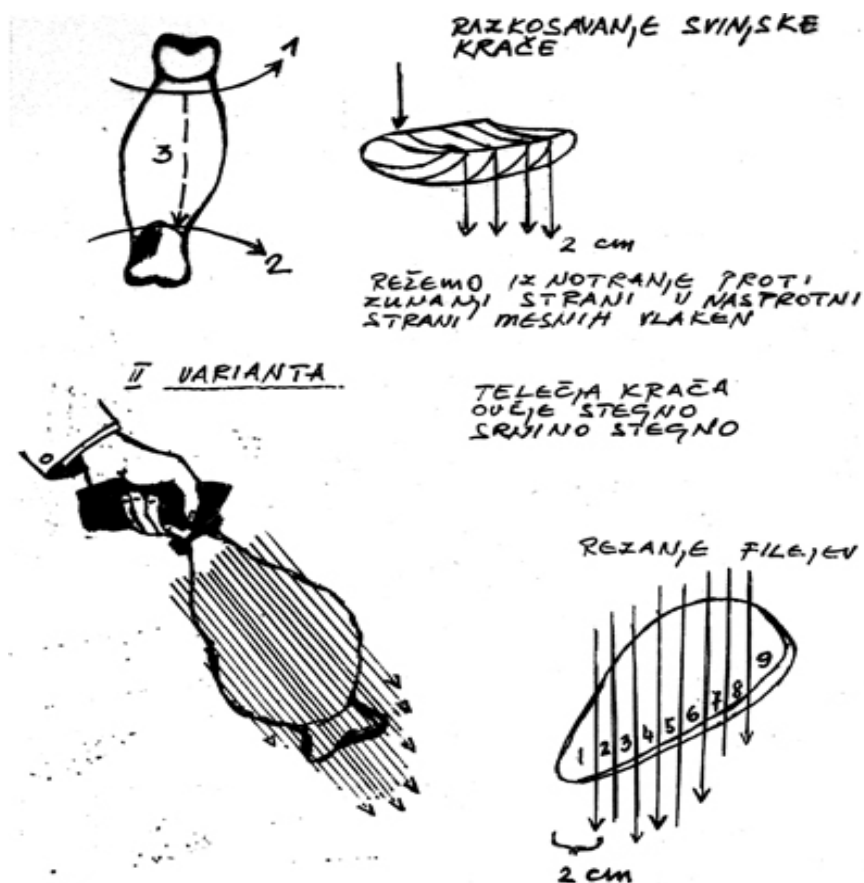
II. Kuhano šunko, s kostjo ali brez, toplo ali hladno, na stojalu narežemo na tanke in daljše rezine mesa s tankim, dolgim in ostrim nožem. Z vilicami poprimemo odrezano rezino in jo preložimo na topel ali hladen krožnik, ali na ploščo, ki jo postavimo pred gosta. Šunko brez kosti v posameznih primerih režemo na deski na nekoliko debelejše kose mesa.

²⁰⁷ Obe stegni s hrbtenico.

III. Rezanje pršuta zahteva znanje in prakso. Pršut, pritrjen na stojalo, režemo s tankim, dolgim in zelo ostrim nožem. Rezina mesa mora biti po celem rezu tanka in dolga. Primemo jo z vilicami in preložimo na krožnik ali ploščo in jo ponudimo gostu.

IV. Odojka lahko pred peko presekamo po dolžini hrbtenice do kože. Ko je pečen, ga z nogami postavimo na ploščo, v kuhinji pa odstranjeno glavo presekamo na polovico. Presekano glavo postavimo na manjšo ploščo in jo damo gostom na mizo. Kožo na primerni deski z ostrim nožem ali s škarjami prerežemo po dolžini. Če smo pred peko presekali kosti, kožo prerežemo po dolžini, od zadnjega dela proti glavi - in tako dobimo dve polovici. Stegna in plečeta primemo s čisto servieto in jih ločimo na zgibih ob hrbtenici. Rebra režemo po dolžini in širini na manjše kose, plečeta razsekamo s kostjo vred na manjše kose. Meso iz stegna režemo poševno ali pokončno na kost. Pri razkosanju toplega odojka pazimo, da z maščobo ne umažemo preveč sebe in okolice.²⁰⁸ Lepo zapečena in hrustljava koža se pri razkosanju ne sme poškodovati. Vsaki manjši kos, ki ima kožo, jo mora imeti tudi pri postrežbi. Gostu ponudimo košček glave ter del rebrc, stegna ali plečeta.

V. Pečeno svinjsko kračo postavimo na oglati deski, s čisto servieto jo primemo za kost in spodnji del naslonimo nanjo. Z ostrim nožem prerežemo kite mesa na zgornjem delu krače, ki so se pri peki močno prijele za kost. Po enakem postopku prerežemo kite tudi na spodnjem delu. Nato naredimo pokončen rez med kitami tako, da lahko z nožem izluščimo meso od kosti. Kost preložimo na krožnik za odpadke. Posamezne dele mesa narežemo na deski, od notranje strani proti zunanji, nasprotno od smeri mesnih vlaken (slika št. 48). na kose debele do dveh centimetrov (skica št. 7). Meso pridržiimo z vilicami in ga ne prebadamo.



Skica 7: Razkosavanje svinjske krače (vir: Siegel et al, 1982)

²⁰⁸ Pri mrzlem odojku se to ne more zgoditi.

VI. Kuhano svinjsko kračo razkosamo po istem postopku kot pečeno, vendar pri kuhani krači meso izluščimo od kosti z veliko žlico. Pri kuhanju namreč žilice mesa popustijo in jih lahko odstranimo od kosti.



Slika 48: Rezanje svinjske krače (vir: Lasten)

15.6 PERNATA DIVJAČINA

I. Jerebico, prepelico in goloba razkosavamo na deski ovalne oblike. Z ostrim nožem odstranimo bedrca, telo pa presekamo po polovici. Gostu ponudimo polovico. Po drugem načinu razkosavanja najprej odstranimo bedrca, nato še prsni del skupaj s perutničkami. Gostu ponudimo polovico s slanino, s katero smo pri peki obložili perutnino.

II. Fazana razkosamo in režemo kot perutnino. Gostu namenimo polovico fazana. Ponudimo mu tudi košček slanine, s katero smo pri peki obložili fazana (slika št. 49).



Slika 49: Predstavitev pečenega fazana (vir: Lasten)

15.7 DLAKASTA DIVJAČINA

I. Pečeno srnino stegno brez kosti narežemo na okrogli deski z dolgim in tankim nožem, nasprotno od smeri mesnih vlaken, na rezine, debele do enega centimetra. Drugi način rezanja je enak kot pri pečenem ovčjem stegnu (skica št. 7).

II. Pečen srnin hrbet razkosamo po enakem postopku kot ovčji hrbet.

III. Pečen zajčji hrbet razkosamo na oglati deski. Z velikimi vilicami primemo kosti, veliko žlico potisnemo pod meso in jo porinemo do konca hrbta. Z njo izločimo meso tudi na drugem koncu hrbta, s tem pa dobimo dva kosa mesa. Vsak kos razrežemo na dva ali tri dele.

IV. Na oglato desko položimo pečenega zajca. Z veliko žlico ob zgibu ločimo stegno. Z žlico po celi dolžini stegna presekamo meso in ga ločimo od kosti. Meso nato prerežemo na polovico.

V. Stegno - pršut divjega prašiča ne sme biti starejši od enega leta. Režemo ga na enaki način kod pršut. (Marošević-Ivić, 1977)

-Filiranje, rezanje in razkosavanje jedi uvrščamo v angleški način strežbe. Mnogi gostinski obrati imajo v svoji ponudbi jedi, ki pri postrežbi zahtevajo veliko strokovnih opravil. To dviguje ugled hiše, s tem se obisk še povečuje. Gostje so deležni večje pozornosti, cene storitev pa so višje.



Pomnite:

- Z gostom se pri sprejemanju naročila dogovorimo o: svežini in količini živil, načinu priprave in stopnji zapečenosti jedi, kakor tudi o tehniki dela, ki jo bomo uporabljali pri postrežbi jedi! Pripravljalna dela morajo biti dobro in strokovno opravljena.
- Paziti moramo na: higieno okolja, osebno higieno, tehniko rezanja in razkosavanja, varnost pri delu in izgled jedi na krožniku!

Vprašanja za ponavljanje:

1. Kako postavljamo ribo na ploščo pred filiranjem?
2. Opišite potek priprave vozička, na katerem bomo razkosavali telečjo kračo!
3. Kako razkosavamo in režemo pitano perutnino?
4. Iz katerega mesa pripravljamo T-bone steak? Kako ga razkosamo in režemo?

Vaje:

Pripravite mise en place ter razkosajte in razrežite pečeno telečjo kračo, pečenega purana, kuhani goveji jezik in šunko v testu.

Pripravite T-bone steak, goste razkosajte in razrežite ga pred gostom.

Jedi preložite na krožnike in postrežite

16 STREŽBA NA PREVOZNIH SREDSTVIH

Strežbo na prevoznih sredstvih opravljamo že nekaj stoletij. Ponudba storitev se z razvojem prometnih sredstev, dela in prehranskih navad prilagaja tako trgu kot potrebam gostov.

16.1 STRAŽBA NA VLAKU

Strežbo na vlaku so prvič uvedli leta 1882 na progi Pariz-Dunaj. Od takrat se je veliko spremenilo. Gostje lahko v jedilnih vagonih dobijo kompletna in vnaprej pripravljena kosila, ki so vračunana v ceno vozovnice. Na nekaterih linijah si lahko na osnovi pisne ponudbe, po naročilu, sami izberejo svoj jedilnik. V izjemno udobnih salonih imajo lahko seje in sestanke, s sodobno tehnologijo pa imajo zvezo s podjetjem.

Jedilni vagon ima več delov.

I. *Kuhinja* je majhen, funkcionalno in sodobno opremljen prostor s hladilnimi napravami, prostorom za pripravo živil, plinskim štedilnikom in prostorom za izdajo jedi.

II. *Točilnica* je med kuhinjo in jedilnico. Priročno skladišče lahko sprejme dnevne zaloge pijače. Točilni pult loči točilnico od jedilnice. Opremljen je s tekočo hladno in toplo vodo, hladilnikom, pomivalnim strojem in drugimi točilnimi napravami.

III. *Jedilnico* po sredini deli prehod. Na levi in desni strani so pritrjene mize, ki imajo od 42 do 58 sedežev. Njihovo število je odvisno od dolžine proge in kategorije jedilnega vagona.

Osebe jedilnega vagona:

I. *Vodja vagona* ima vlogo food and beverage managerja. Vodi ekipo v vagonu, pripravlja pisno ponudbo, odgovarja za inventar, organizira in vodi strežbo, sprejema naročila in goste, postreže s pijačami in z glavnimi jedmi, opravlja obračun zapitka in se poslovli od gostov.

II. *Vodja kuhinje* na matični postaji sprejme živila in jih uskladišči. Pripravlja jedi in jih izdaja. Vodi obračun kuhinje, skrbi za rentabilno poslovanje, skrbi za kuhinjski inventar, nabavo živil ter oddajo odpadkov na končni in matični vlakovni postaji. Če mu med potjo zmanjka živil, jih lahko po telefonu naroči na končno postajo. Pred vrnitvijo na matično postajo že sprejme naročena živila.

III. *Pomočnik vodje kuhinje* pomaga pri sprejemu in uskladiščenju živil. Opravlja pripravljalna dela, pomaga pri pripravi in izdaji jedi. Skrbi za red ter higieno dela in delovnega okolja. Odpadke pripravlja za oddajo na določeni postaji.

IV. *Točaj* skrbi za nabavo, sprejem, skladiščenje, točenje in izdajo pijač ter dela obračun točilnice. Dnevni iztržek odda z ustreznimi dokumenti v glavno blagajno na matični postaji. Materialno in finančno je odgovoren za svoje delo. Skrbi za red in higieno okolja.

V. *Natakar* opravlja pripravljalna dela v jedilnici in streže gostom z jedmi, ki so jih naročili. Pospravlja uporabljeni inventar in ponovno pripravlja mize. Opravlja zaključna dela ter skrbi za higieno dela in okolja.

Druga možnost postrežbe: vodja jedilnega vagona pred postrežbo kosila ali večerje nagovori potnike, nato pa po kupejih ponuja jedilnike in obroke. Ko to opravi, ponovno obišče prvi kupe in sprejme naročilo z dlančnikom ali blokira v štirih izvodih. Gost mu takoj plača, natakar pa pobere jedilnike. To delo nadaljuje do zadnjega kupeja.

Natakar da gostu prvi blok²⁰⁹ kot potrdilo za naročeno in plačano storitev. Kuhinja dobi drugi blok, tretjega točilnica, četrti pa ostane za kontrolo. Ko natakar sprejme vsa naročila, začne kuhinja pripravljati jedi. Vodja jedilnega vagona ob dogovorjenem času sprejme goste in jih posede. Vsak gost dobi svoje naročilo - jedi in pijače - na svojem pladnju. Ko prva skupina gostov poje svoj obrok, jedilnico pripravimo za sprejem naslednje skupine. Manjše kompozicije imajo jedilni vagon na začetku priklopa vagonov, večje pa na sredini. Potniki iz prvih in zadnjih vagonov imajo tako enako razdaljo do jedilnega vagona.

Ambulantna prodaja je na krajših relacijah.²¹⁰ Natakar na posebnem vozičku po kupejih ponuja nadevane in obložene kruhke, pakirane sladice, sadje, pijače v nepovratni embalaži in časopise. Potniki mu za storitve takoj plačajo. Embalažo bi morali odložiti na posebna mesta.



Dobro je vedeti

- Delo na vlaku zahteva doslednost pri nabavi in shranjevanju živil, pripravi jedi in pri postrežbi jedi in pijač. Odpadke moramo primerno hraniti in jih na končni postaji oddati!
- Dnevni iztržek in vso ostalo dokumentacijo moramo varno in pravočasno oddati na sedež podjetja!

Vprašanja za ponavljanje:

1. Kdaj se na vlaku ne splača imeti ambulantne prodaje?
2. Kdo je odgovoren za organizacijo in izvedbo dela na vlaku?
3. Kako poteka sprejem naročila za posamezne obroke na vlaku?

Vaje:

Naredite simulacijo ambulantne postrežbe na vlaku.

Koristna spletna povezava - catering na vlaku

<http://www.ptcatering.com/service.htm>, 15.12.2009

16.2 STREŽBA NA LETALU

Letalske družbe si ob ostri konkurenci prizadevajo za vsakega potnika. Na daljših progah mu zato ponudijo tople napitke, alkoholne in brezalkoholne pijače, prigrizke, sladice, časopise in druge drobne pozornosti. To je odvisno tako od dolžine leta kot od aranžmaja. Potniki lahko izbirajo med skrbno izbranimi jedilniki, ki so vračunani v ceno vozovnice.

209 Blok vsebuje: številko, seznam jedi in pijač s cenami ter končni znesek, številko mize, številko sedeža, datum in uro obroka, podpis natakarja.

210 Koper-Maribor-Murska Sobota.



Dobro je vedeti

Potniki z različnimi prehranskimi navadami so deležni posebne pozornosti.²¹¹ Količina, kakovost in način pakiranja jedi ter način strežbe in tehnika dela morajo biti prilagojeni tako predpisom in standardom letalskih družb kot mednarodnim standardom.

Vnaprej naročene jedilnike pripravimo po tekočem traku²¹² in postavimo na posebne pladnje. Po 25 jih zlagamo v posamezen zabojnik.²¹³ Pijače in ostala živila ter napol pripravljene jedi, ki jih lahko na posebno željo potnikov v kratkem času termično pripravijo in postrežejo na letalu, nadzorujemo v posebnih zabojnikih na letališču. Tuje pijače raje prevzemamo v brezcarinskih conah. Zabojnike odpeljemo do letala in jih dvignemo s posebnim dvigalom v zanje namenjen prostor. Pred postrežbo v zelo kratkem času pogrejemo tople jedi do zelene temperature in jih postrežemo. Potniki posebnih aranžmajev so lahko deležni vrhunske strežbe.²¹⁴

Velika letala delimo na dve kategoriji.

I. *Prva kategorija* je od začetka do sredine letala. Potniki v tem delu letala ne slišijo brnenja motorjev, njihov prostor je večji. Jedilniki so bogatejši, točimo vrhunske pijače. Cena vozovnice je višja kot v drugi kategoriji.

II. *Druga kategorija* je od polovice do repa letala. Brnenje motorjev je nekoliko večje, prostor za potnike je manjši, jedilnik je lahko bolj skromen. Cena vozovnice je nižja.

Strežno osebje v letalu:

I. *Gostitelj* sprejema potnike na letalu, odgovoren je za kakovost jedilnikov. Sprejema in nadzoruje prispеле jedi in pijače, organizira delo strežnega osebja, vodi strežbo jedi in pijač ter pomaga pri delu. Na koncu poleta se poslovijo od potnikov.

II. *Strežno osebje*²¹⁵ sprejme jedi, živila, pijače, časopise in ostale podrobnosti. Poskrbi, da mrzle jedi obdržijo primerno temperaturo. Tople jedi morajo primerno shraniti in jih pred strežbo primerno ogreti. Na željo gosta morajo določene jedi termično pripraviti. Poznati morajo strežbo jedi in pijač. Obvladati morajo tehniko dela, potnike v več jezikih obveščajo o poletu in morajo prisluhniti njihovim drobnim željam.



Dobro je vedeti

Tehnika dela v letalu je do določene mere podobna tehniki postrežbe v kavarni. Gosta, ki sedi pri oknu, postrežemo prvega, nato v zapovrstju sledijo ostali od okna proti prehodu letala.

Vprašanja za ponavljanje:

211 Diete in verski običaji; vegetarijanci, starejši, športniki in otroci.

212 Catering-servis.

213 Termoport.

214 Jedi se razkosajo in režejo, ribe se filirajo, toči se penina. Uporablja se inventar najboljše kakovosti.

215 Stevardese in stvardi.

1. Kaj je catering?
2. Katere osebe so najpogosteje deležne priprave jedi na letalu?
3. Kako postrežemo jedi in pijače v letalu?

Vaje:

Simulirajte postrežbo penine na letalu.

Koristna spletna povezava - ponudba hrane A. Airways

<http://www.adria.si/sl/article.cp2?cid=4B19F044-4650-30E2-CE52-40ACDAFBE234&linkid=top-article>, 15.12.2009

16.3 STREŽBA NA LADJI

Velika plovila sprejmejo tudi nekaj tisoč potnikov.²¹⁶ Ponujajo jim nočitve, prehrano, počitek, razvedrilo ter rekreacijo in zabavo na najvišji ravni. Po kakovosti dela in po udobju se ne razlikujejo od najbolj imenitnih restavracij na svetu.

Plovila delimo na več kategorij:

I. Najbolj udobna in najdražja je *prva kategorija*, ki je na vrhu plovila. Tam je največ prostora za potnike, delovanje motorjev ni slišno. Gostje, ki bivajo v tem delu plovila, imajo na voljo zajtrkovalnice, jedilnice, ki strežejo po sistemu table d'hôte, jedilnice, ki strežejo po sistemu à la carte, kavarne, kazino, kabaret in plesni bar, dvorane za rekreacijo, bazene, prostore za dnevno bivanje, knjižnico, kino dvorane, plesne dvorane in salone. Vsi naštetih prostori so opremljeni z dragocenim inventarjem.

II. *Druga kategorija* je standardno opremljena, potniki pa imajo manj prostora.

III. Nekatere ladje imajo še *tretjo kategorijo*, povprečne kakovosti in opremljenost, ki je najcenejša.

Kategorije so med seboj ločene, gostje iz nižjih kategorij ne morejo priti v višjo. Strežno osebje je ločeno in dela le v določeni kategoriji ladje. Manjše potniške ladje imajo samo eno kategorijo, kar pomeni skupne prostore in enako ceno prevoza.

Strežno osebje na ladji:

I. *Komisar, intendant, ali super intendant* na velikih plovilih opravlja naloge, ki so podobne food and bavarage managerju. Skrbi za nabavo živil, pijače in inventarja, organizira in vodi proizvodno-prodajni proces, animacijo, zabavo in rekreacijo gostov. Ti so pod njegovim nadzorom. Nadzoruje tudi osebje, ki opravlja vsa ta dela.

II. Delo v strežbi je organizirano po vzoru ameriškega ali francoskega sistema - velikokrat se ta dva sistema med seboj dopolnjujeta. Na plovilu je približno 1500 ali še več članov osebja,²¹⁷ odvisno od njegove velikosti in opremljenosti. Obvladati morajo nekaj tujih jezikov. V prostem času imajo svoje bivalne prostore in ne smejo imeti nobenih stikov s potniki.²¹⁸

²¹⁶ Čez 20 tisoč in več.

²¹⁷ Vodilno osebje, kuharji, natakariji, animatorji, zdravstveno osebje, drugo tehnično osebje in negovalci prostorov.

²¹⁸ Obstaja strogi red in režim - kodeks.

Delovni pogoji na ladji niso vedno idealni. Tla so pogosto nestabilna, mize, stoli, celotna oprema in inventar so pritrjeni na pod. Strežni inventar je ustrezno shranjen v zabojnike in predale, da v primeru neurja in močnega nagibanja ladje ostane nepoškodovan.

Živila, pijače in ostalo kupujemo v matičnem pristanišču in/ali v brezcarinski coni. Manjkajoče stvari po potrebi dopolnjujemo v pristaniščih, kjer je ladja privezana za krajši čas. Odpadke zbiramo na posebnih mestih in jih odlagamo v pristaniščih.

Organizacija dela

Prehrana se na podlagi števila potnikov v posameznih kategorijah vnaprej načrtuje. Če potniki ne jedo posameznega obroka,²¹⁹ lahko obišejo restavracije, ki so odprte 24 ur na dan.

Organizacija strežbe dnevnih obrokov:

I. *Zajtrk* strežemo s pomočjo bifejske mize, kjer gostje lahko izberejo med mnogimi dobrotami.²²⁰ Streže ga manjše število natakarjev.

II. Za *kosilo* strežemo menije s tremi, štirimi ali z več hodi, odvisno od kategorije in strukture gostov. Kosilo streže vse razpoložljivo osebje. Po postrežbi kosila konča z delom tista osebje, ki je streglo zajtrk, in skupina, ki je dežurna za večerjo.

Manjša skupina pripravlja in streže *popoldanski čaj* ali pripravi *čajanko*.

III. *Večerjo* ponovno streže vse osebje. Nato nadaljuje z delom tista skupina, ki je delala le za kosilo, ostalo osebje pa je prosto.

Restavracije, ki ponujajo storitve po jedilnem listu, so najvišje kakovosti. Gostje izbirajo specialne in delikatesne jedi ter jedi, ki jih razkosavamo, režemo, filiramo ali flambiramo. Točimo penino in pijače vrhunske kakovosti.

Nočno življenje je zelo živahno. Gostje lahko izkoristijo svoje bivanje med potovanjem, kakor sami želijo. Na ladji jim pripravijo ples v maskah, izbirajo tudi lepotico.²²¹ Animacija gostov poteka ves dan. Zmagovalci iger in prireditelji dobijo lepe nagrade.

Posebno pozornost posvetimo rojstnim dnevom, državnim in verskim praznikom, porokam, obletnicam porok in ostalim svečanim družinskim dogodkom. Slavljenci imajo posebno mizo oziroma častno mesto. Postrežemo jim s svečanim menijem, točimo penino, zanje pa igra glasba.

Ob koncu potovanja pripravimo "kapitanovo večerjo", ki si jo gostje še posebej zapomnijo. Prostor za to priložnost posebej pripravimo in okrasimo. Mize so prirejene za manjše skupine gostov, s sedežnim vrstnim redom. Svečani meni ima vsaj sedem hodov. Pripravimo svečane pogrinjke. Strežno osebje je oblečeno v za to priložnost posebej pripravljene obleke. Strežba jedi in tehnika dela imajo protokolarni značaj. Strežno osebje hodi in streže ob taktih glasbe. Kapitan ladje ima govor – zdravljico, po večerji pa se začne "gala ples". Na koncu potovanja se od gostov poslovijo kapitan ladje, superintendant in ostalo vodilno osebje ladje. Ceremonial je namenjen predvsem reklamam. (Marošević, 1978)



Dobro je vedeti

- Na prevoznih sredstvih je velika koncentracija ljudi, zato moramo biti pozorni na: varnost potnikov, udobje, zabavo, prehrano, higieno in zdravstvo.
- Veliko pozornosti moramo nameniti odpadkom in varstvu okolja!

219 Ga prespijo, se zabavajo do zgodnjih jutranjih ur, so na pozni večerji v restavraciji prehodnega značaja...

220 Anglo-ameriški zajtrk

221 Miss ladje.

Vprašanja za ponavljanje:

1. Kdo je odgovoren za organizacijo dela na velikem plovnem objektu?
2. Kakšni so pogoji dela na ladji?
3. Kako se postrežejo redni obroki na ladji?
4. Kaj dosežemo s kapitanovo večerjo? Kakšen je cilj te prireditve?

Vaje:

Simulirajte postrežbo kapitanove večerje za 550 oseb (meni z osmimi hodi).

Koristna spletna povezava - catering na ladji

http://www.exclusivecharters.com.au/boat_catering_menus.php, 15.12.2009

17 KAPACITETE STREŽNIH PROSTOROV V GOSTINSKIH PRODAJNIH OBRATIH

V strežbi imamo merila in standarde, ki so nam velikokrat v pomoč. Pomagamo si z izračuni, s katerimi obvladamo prostor. Potrebni so nam pri odločitvi o sprejemanju naročila za določeno število gostov in za sprejem določenih izrednih obrokov. Velikost površin strežnih prostorov je osnovni element za določanje kapacitet v strežnem procesu.

Dobro je vedeti:

Oprema v strežnih prostorih mora biti postavljena tako, da se jo v najkrajšem času lahko in enostavno reorganizira.

Za enega gosta je v jedilnicah prve kategorije po izkušnjah določena bruto površina 2m², v jedilnicah druge kategorije 1,5m² bruto površine, v jedilnicah izven kategorije pa 2,5m².

Orientacijske mere bruto površin za enega gosta, za različne priložnosti (Maroševič, 1978, str. 180):

banket	1,5 – 1,8 m ² ,
sprejemi – osnova je cocktail party	1,0 – 1,4 m ² ,
konferenčne dvorane z mizami	1,1 – 1,3 m ² ,
konferenčne in kino dvorane	0,9 – 1,1 m ² ,
ples (brez površine plesnega prostora)	1,2 – 1,4 m ² .

Širina svečanega pogrinjka znaša od 80 do 100 cm - in več v restavracijah najvišjih kategorij, širina banketne mize pa od 110 cm do 120 cm - in več v restavracijah najvišjih kategorij.



Vprašanja za ponavljanje:

1. Moramo vedno upoštevati določeno bruto površino za enega gosta?
2. Kaj nam pomenijo mere bruto površin pri sprejemanju naročila za izredne obroke (kupoprodajna pogodba)?
3. Kako izmerimo širino svečanega pogrinjka?
4. Zakaj so banketne mize širše od restavracijskih ?

Vaje:

Določite velikost prostora za svečani obrok za 350 oseb.

18 NORME DELA STREŽNEGA OSEBJA

V normirano delo strežnega osebja se šteje čas, ki ga delavec ali skupina potrebuje za strokovno opravljanje določenega dela - individualna ali skupinska norma.

:

Osebje v normalnih pogojih v strežnem procesu dela opravlja

- pripravljala dela v:
 - natakarski pripravljalnici (office),
 - jedilnici,
 - točilnici;
- z animacijo sprejema goste,
- kulturno in strokovno opravi strežni proces,
- opravi vsa zaključna dela - ves inventar primerno očisti in ga postavi na določeno, očiščeno mesto
 - ob prihodu dobi čisto in ob odhodu pusti čisto.

Za lažje trženje storitev je priporočljivo, da ima gostinski obrat primerno količino pisne ponudbe

- Biti mora optimalna. Jedilni list ima od 40 do 45 aktualnih jedi, ki se tržijo,
- jedilni list mora biti razumljiv in napisan slovnično pravilno.
- manj zveneče jedi morajo imeti kratko razlago sestave in priprave jedi ter navedeno število oseb, ki jim je določena količina jedi namenjena,
- priporočljiva je primerna fotografija jedi, ob njej pa ustrezno vino - nalito v kozarec z buteljko,
- vinski list mora biti strokovno sestavljen s primernimi podatki o vinih,
- ceniki pijač naj se sestavijo po skupinah pijač z navedenimi primernimi podatki.

18.1 NORME DELA V POSTREŽNEM PROCESU V GOSTINSKIH OBRATIH RAZLIČNIH KATEGORIJ

Jedilnica v hotelu najvišje kategorije mora imeti:

- vodjo rajona,
- pomočnika vodje rajona,
- učenca.

Za ameriški način strežbe (kosilo in večerja) je na rajonu 35 gostov.

Postrežbo s pomočjo bifejske mize delata

- vodja rajona,
- pomočnik vodje rajona.

Na rajonu je od 35 do 40 gostov.

V jedilnica v hotelu s štirimi zvezdicami delata

- vodja rajona,
- pomočnik vodje rajona ali učenec (študent).

Za ameriški način strežbe (kosilo in večerja) je na rajonu od 35 do 40 gostov.

Za postrežbo s pomočjo bifejske mize delata

- vodja rajona,
- pomočnik vodje rajona ali učenec (študent).

Na rajonu je od 40 do 45 gostov.

Jedilnica v hotelu nižje kategorije:

- vodja rajona (izkušeni natakar),
- učenec (študent).

Število penzionskih gostov na rajonu za kosilo in večerjo znaša od 40 do 50 gostov (tudi več).

V restavracijah za goste prehodnega značaja delajo

- vodja rajona: izkušen, s primerno izobrazbo, pozna pisno ponudbo, tuje jezike, tehniko dela, psihologijo gostov in psihologijo prodaje...,
- pomočnik vodje rajona (izkušen natakar, pozna pisno ponudbo, tuje jezike, tehniko postrežbe jedi in pijač),
- sommelier (izobražena oseba, specializirana za postrežbo vina in ostalih pijač, dela na dveh ali treh manjših rajonih).

Število gostov na rajonu za kosilo in večerjo znaša od 25 do 30 gostov.

Kavarna in nočni bar s plesom:

- natakar, ki v delovnem času postreže od 70 do 80 gostov.

Barman v hotelu najvišje kategorije v eni uri pripravi in postreže 10 gostov, ostali čas nameni za strokovna dela in pogovore z gosti (psiholog in terapevt).



Dobro je vedeti

Standardi so se močno razvili z razmahom industrijske proizvodnje na različnih ravneh. Pojavljajo se na vseh področjih našega življenja in dela, v zadnjem času vedno bolj na različnih področjih storitvene dejavnosti. In čeprav je standardizirano že skoraj vse, se kljub temu odpirajo vedno nova področja. Povsod, kjer je potrebno, se bodo standardi še naprej razvijali, popravljali in dopolnjevali. Nekatere standarde bo zaradi zastarelosti treba tudi umakniti iz uporabe.

Potreba po standardih se zaradi inovacij in hitrega tehničnega napredka ni zmanjšala, ampak se je še celo okrepila.

(Vir: SIST [http://www.sist.si/slo.g1/g112_print.htm], 6.8.2009)

Vaje:

Naredite standarde postrežbe za 270 oseb v restavraciji visoke kategorije (francoski način strežbe).

19 SPREJEM NOVIH DELAVCEV

Sprejem novih delavcev je pomembno dejanje, ki ga v podjetjih opravlja posebna služba. To je običajno ena oseba ali skupina ljudi, ki imajo dela in naloge med seboj razdeljene in kot celota dobro delujejo. To pomembno vlogo opravlja kadrovska služba, ki vodi kadrovsko politiko v podjetju. Skrbi za neprestano izobraževanje kadrov in jih spremlja od vstopa v podjetje do konca delovnega razmerja.

Novo delovno mesto najprej ponudimo primerno izobraženi in izkušeni osebi, zaposleni v našem podjetju, in tako omogočimo napredovanje. Če delavca za to mesto nimamo, ga poiščemo z javnim razpisom. S tem želimo poiskati osebo z želeno izobrazbo in izkušnjami za predpisano delovno mesto. Sprejeti delavec mora ustrezati vsem pogojem. Delovna skupina mora biti seznanjena s prihodom novega delavca, saj se ta lahko le na tak način lažje in uspešneje vključi v novo delovno okolje in delo.

Natakar, ki prihaja na novo delovno mesto, v novo podjetje, mora biti pripravljen na samostojno ali skupinsko delo.

Novega delavca morate seznaniti:

- s sodelavci,
- z delovnim mestom in delom, ki ga bo opravljal,
- s strežnim inventarjem,
- z načinom strežbe,
- s pisno ponudbo v podjetju,
- s stalnimi gosti in njihovimi navadami.

Delavec mora pred novo zaposlitvijo dobiti kodeks podjetja in se seznaniti z njim. Prve dni naj dela kot pomočnik ob izkušeni osebi, ki ga pouči o podrobnostih pomembnih za kakovostno samostojno in uspešno delo. V skupini in v novem delovnem okolju mora vladati takšno vzdušje, da ima nov delavec občutek, da so ga dobro sprejeli.

Čez nekaj dni ga nadrejeni ali lastnik podjetja povabi na razgovor. Delavec ga seznani s težavami, željami in načrti. (Marošević, 1978).



Dobro je vedeti

Skrb za delavca in njegovo znanje je kapital za podjetje. Izobražen delavec lahko kakovostno in uspešno dela v različnih pogojih in okoljih.

19.1 VODSTVENI DELAVEC

Delovne seje, sestanke in analize dela mora pripraviti skrbno in v kratkem času. Strežnemu osebju mora pred postrežbo obroka dati podroben načrt dela in jih seznaniti s cilji. Delo mora voditi in

nadzirati, napake pa sproti odpravljati. Vodstveni delavec naredi po opravljenem delu analizo s strežnim osebjem.²²²

"Pohvale nimajo radi samo otroci- zelo uspešna je tudi v poslovnem svetu!" (Carnegie, 1993: 109)
Do vseh delavcev mora imeti enak in dober službeni odnos.

"Če se vam zdi življenje dolgočasno, bodo tudi ljudje okrog vas čemerni. Če ste sarkastični in sovražni, bodo tudi oni. Če ste mlačni, se ne bodo nikoli razvedrili. Zato izražajte svojo vnemo! Opazujte, kako vpliva na vašo okolico. Ljudje bodo postali bolj ustvarjalni in se vam bodo pridružili. Zapomnite si, da so strasti močnejše od hladnih idej in da je iskreno navdušenje nalezljivo!

NIKOLI NE PODCENJUJTE NAVDUŠENJA!" (Carnegie, 1993: 177)



Vprašanja za ponavljanje:

1. Se večine vodenja lahko naučimo?
2. Kakšen je demokratični stil vodenja?
3. Naštej dela in naloge vodje jedilnice!
4. Opiši lastnosti dobrega vodje restavracije!

222 Opozori na napake, dobro opravljeno delo pohvali.

20 LITERATURA IN VIRI

- Eržen, Desanka: Elementi poslovnega protokola – gradivo k predavanju Food & Bevarige managerje. Ljubljana, 1998.
- Frelj, Janez in Polak, Alfred: Strežba. Ljubljana, DZS, 1997.
- Frelj, Janez in Polak, Alfred: Mešanje pijač. Ljubljana, Društvo barmanov Slovenije, 1987.
- Grm, Andreja in Levstik, Pepika: Kuharstvo – učbenik za gostinske šole. Ljubljana, DZS, 1974.
- Ivić, Ante in Marošević, Ivan: Dogotavljanje jela pred gostima. Opatija, Sveučilišni center ekonomskih in organizacijskih znanosti u Rijeci – OOUR Hotelirski fakultet Opatija, 1977.
- Marošević, Ivan: Organizacija i tehnika proizvodno-poslužnog procesa u gostiteljstvu. Opatija, Sveučilišni center ekonomskih in organizacijskih znanosti u Rijeci – OOUR Hotelirski fakultet Opatija, 1978.
- W.Schneider et al.: Gospodarsko poslovanje, 1. Mohorjeva založba Celovec-Ljubljana-Dunaj, 1996.
- M.Andrijašević et al: Animacija u hotelirskoj-turističkoj ponudi, Hrvatska udruga hotelijera i restoratera, 1999.
- S. Siegel et al. Servir, Rudolf Trauner Verlag, Linz, 1982
- Zorko, Danijela, GZS - Združenje za turizem in gostinstvo, 1998
- Možina, Stane: Gradivo za izobraževanje direktorjev za hrano in pijačo. Ljubljana, 1998.
- Šircelj Jožef: Zapiski s predavanja o protokolu, SŠGT Celje, 1992.
- M.Andrijašević, M. Bartoluci, Z. Cerović R. Ravkin in ostali Animacija u hotelijersko - turističkoj ponudi.Hrvatska udruga hotelijera i restoratera, Opatija, 1999.
- Leksikon, Cankarjeva založba Ljubljana, 1984.
- Dale Carnegie in družabniki "Kako uspešno vodimo ljudi": Založba Mladinska knjiga Ljubljana, 1993.
- Siegel Simon, Gallaun Willibald: Servier und Getränk Kunde. Linz, Rudolf Trauner Verlag, 1966.
- Zakon o grbu, zastavi in himni Republike Slovenije ter o slovenski narodni zastavi, Ur. L. RS, št. 67/94, 11/99.
- J. Nemanič: Spoznajmo vino. Ljubljana, Kmečki glas, 1999.
- SIST [http://www.sist.si/slo.g1/g112_print.htm], 6.8.2009.

Projekt **Impletum**

Uvajanje novih izobraževalnih programov na področju višjega strokovnega izobraževanja v obdobju 2008–11

Konzorcijski partnerji:



Operacijo delno financira Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada ter Ministrstvo RS za šolstvo in šport. Operacija se izvaja v okviru Operativnega programa razvoja človeških virov za obdobje 2007–2013, razvojne prioritete Razvoj človeških virov in vseživljenjskega učenja in prednostne usmeritve Izboljšanje kakovosti in učinkovitosti sistemov izobraževanja in usposabljanja.