

ZNAČAJ POSLASTIČARSTVA I PEKARSTVA U POSLOVANJU HOTELSKOG SEKTORA HRANE I PIĆA

Slobodan Čavić

Visoka hotelijerska škola strukovnih studija, Beograd, Srbija
slobodan.cavic@vhs.edu.rs

THE SIGNIFICANCE OF PASTRY AND BAKERY IN THE HOTEL FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT OPERATIONS

Abstract

Pastry and bakery represent an important branch of the food industry and gastronomy, which is growing and improving on daily basis. Pastry and bakery products have become an integral part of the gastronomic offer of every hotel. Numerous hotels have become renowned especially for pastry products created in the hotel pastry shops, and are cherished as their trademarks. The creation of authentic gastronomic offer is a part of the hotel operations stability, which is its unique selling point compared to other hotels. The hotel food and beverage department is extremely significant for the successful operation of every hotel. This sector comprises of the kitchen, restaurants and other service rooms with all the accompanying and ancillary rooms. The production-service process developing in this department is very complex and demanding. On one hand, a hotel can organise a large number of formal receptions, on the other, it has various facilities for food and beverage provision. A pastry shop can function either as a part of the hotel or as an independent shop/enterprise. In this paper, we are presenting the research findings carried out at three Belgrade same-category hotels, with the aim to show the importance of pastry and bakery in the hotel food and beverage department operations.

Key words: bakery, pastry, gastronomy, food and beverage department, hotel business operations

Izvod

Poslastičarstvo i pekarstvo predstavljaju važnu granu prehrambene industrije i gastronomije, koja se svakim danom razvija i usavršava. Poslastičarski i pekarski proizvodi su postali neizostavni deo gastronomske ponude svakog hotela. Mnogi hoteli su postali poznati upravo po poslastičarskim proizvodima koji su kod njih nastali i koje oni čuvaju kao svoj zaštitni brend. Stvaranje autentične gastronomske ponude predstavlja sigurnost za poslovanje hotela, jer se upravo po tome može razlikovati od drugih. Hotelski sektor hrane i pića zauzima veoma značajno mesto u poslovanju svakog hotela. Ovaj sektor se sastoji od kuhinje, restorana i drugih prostorija za usluživanje sa svim njihovim pratećim i pomoćnim prostorijama. Proizvodno-uslužni proces koji se odvija u ovom odeljenju je veoma složen i zahtevan. Sa jedne strane hotel može organizovati veliki broj svečanih prijema, a sa druge raspolagati sa više objekata za pružanje usluga hrane i pića. Poslastičarnica može posloovati u sklopu hotela ili kao samostalna zanatska radnja u privredi. U radu ćemo prikazati zaključke istraživanja koje smo sprovedli u tri beogradska hotela iste kategorije, sa ciljem da pokažemo značaj poslastičarstva i pekarstva u poslovanju hotelskog sektora hrane i pića.

Ključne reči: pekarstvo, poslastičarstvo, gastronomija, sektor hrane i pića, hotelsko poslovanje

UVOD

Poslastičarstvo i pekarstvo podrazumevaju zanatstvo, umetnost i kreativnost u pripremanju poslastica i peciva. Spadaju u veoma značajnu granu gastronomije kao nauke, a predstavljaju i važan segment prehrambene industrije. Poslastičarsko-pekarski proizvodi poslednjih godina imaju tendenciju sve većeg prisustva u svakodnevnoj ishrani ljudi. Razvoj savremenih tehnologija i trendova je prisutan u svim sferama života, pa tako i u gastronomiji. Težnja ka postizanju konstantnog kvaliteta i standarda u pripremanju hrane obavezuje da zaposleni u toj oblasti prate nove trendove i postepeno ih implementiraju u našem ugostiteljskom poslovanju. Poslastičarski i pekarski proizvodi postali su važan segment prilikom formiranja gastronomske ponude hotelskog sektora hrane i pića. Bogata i raznovrsna ponuda obuhvata široku lepezu gastronomskih specijaliteta, po kojoj se hotel može razlikovati od konkurencije i što mu može pružiti sigurnost u svakodnevnom poslovanju. Hotelski sektor hrane i pića obuhvata kuhinju, restoran i druge prostorije za usluživanje sa svim njihovim pratećim prostorijama, gde se svakodnevno odvija proizvodno-uslužni proces rada koji je veoma kompleksan i zahtevan. Rad u ovom sektoru zahteva široku lepezu znanja i stručnosti od osoblja koje u njemu radi. Hotel može organizovati i imati u ponudi veliki broj svečanih prijema, za koje se pravi bogata gastronomska ponuda, koja svakako uključuje veliki izbor poslastičarskih i pekarskih proizvoda. Pored toga, usluge hrane i pića se mogu pružati u posebno projektovanim i izgradjenim prostorijama za usluživanje, kao što su različite vrste specijalizovanih restorana, kafe-poslastičarnica, saloni, banket sale, sneck bar, aperitiv bar, noćni bar i dr. Broj i veličina tih prostorija za usluživanje zavisi pre svega od veličine i tipa hotela, kao i od raznovrsnosti tržišta koje hotel opslužuje. Mnogi hoteli u svetu posluju uspešno zahvaljujući poslastičarnici hotela. Takve poslastičarnice imaju poslastičarski proizvod koji predstavlja njihov zaštitni znak, odnosno njihov „brend“ po kojem ih gosti prepoznaju i po kojem su postali poznati. Svaki takav poslastičarski proizvod ima svoju istoriju nastanka, poreklo i jedinstvenu recepturu, koja se prenosi sa generacije na generaciju i koju znaju samo odabrani ljudi koji rade u tom hotelu. To može uticati na ostvarivanje značajnog izvora prihoda u okviru hotelskog sektora hrane i pića.

HOTELSKI SEKTOR HRANE I PIĆA

Sektor hrane i pića u hotelu, odnosno food & beverage (F&B) department, predstavlja jedan od najvažnijih sektora hotela. Glavna funkcija ovog sektora je pružanje usluga hrane i pića za hotelske goste kao i za posetioce hotela. Sama organizacija rada u hotelskom sektoru hrane i pića je dosta složena. Na čelu ovog sektora nalazi se F&B menadžer, odnosno menadžer hrane i pića koji je odgovoran za celokupno poslovanje ovog sektora generalnom direktoru hotela.

Od veličine sektora hrane i pića zavisi i njegova organizacija i obim pružanja proizvoda i usluga.

Kod manjih hotela, jedna „višenamenska“ sala za posluživanje to jest restoranska sala može biti dovoljna za potrebe hotelskih gostiju i drugih posetilaca. Međutim, u velikim hotelima može postojati više prostorija u kojima će se pružati usluge hrane i pića, kao npr.: kafe - poslastičarnica, specijalizovani restorani, nacionalni restorani, snack-bar pored bazena, aperitiv bar, usluge „room service“, specijalne prostorije i sale za održavanje velikih banketa, prijema, koktela, gala partija i dr. (Barjaktarović, 2015.) Sektor hrane i pića u hotelu obuhvata kuhinju, restoran i druge prostorije za usluživanje, sa svim njihovim pratećim (pomoćnim) prostorijama. Efikasno funkcionisanje hotelskog sektora hrane i pića može biti omogućeno kroz konstantnu kooperaciju i koordinaciju svih poslovnih aktivnosti. Gost koji koristi usluge hrane i pića u hotelskom restoranu zahteva dobru poslovnu saradnju kuhinje, servisa hrane i pića i odeljenja usluživanja. Pažljiva komunikacija i saradnja koju zahteva sektor hrane i pića, još je važnija od one u sektoru smeštaja, pa je zbog toga i komunikacija između menadžera i zaposlenog osoblja zahtevnija.

Zaposleni u ovom sektoru su najvažnija karika za ostvarivanje poslovnog uspeha. Od njihove motivisanosti, posvećenosti i kreativnosti zavisi i kvalitet proizvoda i usluga. Ako su oni zadovoljni svojim poslom i načinom rada biće zadovoljni i gosti. Složenost rada u ovom sektoru jeste i u proizvodno-uslužnom karakteru rada, jer nikada se do kraja ne može predvideti šta je to što gost želi da mu se pripremi, što samim tim uključuje i odgovarajući način na koji će on biti uslužen. Obzirom da se svakim danom uvode različite inovacije i trendovi vezani za hranu i piće u pogledu novih tehnika rada, uređjaja, inventara, primeni poluproizvoda, novih načina serviranja i dekorisanja jela, sve to primorava osoblje da stalno istražuju i usavršavaju svoja znanja kako bi kreirali i pružili proizvod i uslugu kakvu gost želi i očekuje, a time će se podići nivo kvaliteta u pružanju proizvoda i usluga u ugostiteljstvu. (Barjaktarović, 2015.) Za finansijsko poslovanje određenog hotela, sektor hrane i pića značajno utiče na celokupni prihod i profit koji hotel ostvaruje. Određeni hoteli koji su namenjeni organizovanju određenih događaja, kongresa, seminara, koktela i sl., svakako da glavni prihod ostvaruju od poslovanja sektora hrane i pića. Od načina njihovog poslovanja u ovom sektoru zavisi i uspešnost poslovanja i krajnji finansijski rezultat. Međutim, postoje i druge vrste hotela koji svoje poslovanje baziraju na drugačijoj tržišnoj orijentaciji sa svojom ponudom, pa takvi hoteli kroz poslovanje sektora hrane i pića ostvaruju dodatne prihode u svom poslovanju, je im pružanje usluga hrane i pića ne spade u osnovni cilj poslovanja. Ono što je važno jeste da svaki hotel koji u svom primarnom cilju poslovanja, na prvo mesto stavlja hranu i piće u svojoj ponudi, treba da nastoji da razvije takvu organizaciju, način poslovanja i ponudu hrane i pića, sa kojom će moći da privuče goste i ostvari zapažene rezultate i profit.

HOTELSKA KUHINJA

Kuhinjske prostorije predstavljaju prostor gde se od životnih namirnica pripremaju gotova jela od strane profesionalnog kuhinjskog osoblja. Da bi se u kuhinji realizovao proizvodni proces pripremanja jela, kuhinja treba da bude projektovana u skladu sa standardima i da ispunjava higijensko-sanitarne i organizaciono-tehničke uslove, kako bi se proces proizvodnje hrane odvijao bez zastoja. Kuhinjske prostorije obuhvataju medjusobno povezane i uskladjene prostorije koje se sastoje od:¹

- Tople kuhinje
- Hladne kuhinje
- Poslastičarnice
- Pripremnice za meso
- Pripremnice za ribu
- Pripremnice za povrće i voće
- Rashladnim uredjajima
- Priručnih skladišta
- Perionice restoranskog (belog) posudja
- Perionice kuhinjskog (crnog) posudja

Pod kuhinjom se još podrazumeva prostorno i funkcionalno uredjeni deo svakog ugostiteljskog objekta. U ovom prostoru nalazi se odgovarajuća oprema kojom zaposleno kvalifikovano i pomoćno osoblje priprema i prerađuje namirnice različitim mehaničkim i toplotnim procesima (ljuštenjem, sečenjem, rolovanjem, kuvanjem, dinstanjem, pečenjem, sotiranjem itd), uz dodatak različitih začina, mirođija i povrća u polugotova i gotova jela i jela po porudžbini prema usvojenim normativima i recepturama. (Vukić, Portić 2009.)

Pravilnija i sistematičnija podela može se izvršiti na osnovu podele rada i zadataka u kuhinji. Razlikujemo sledeća odeljenja u okviru kuhinjskog bloka: (Vukić, Portić 2009.)

- **Osnovna odeljenja koja obuhvataju:**
 - Glavnu kuhinju (toplu kuhinju)
 - Hladnu kuhinju
 - Poslastičarnicu sa pekarom
 - Kafe kuhinju
- **Pomoćna odeljenja koja obuhvataju:**
 - Prostorije za primanje životnih namirnica i druge robe
 - Prostorije za čuvanje namirnica – magacine
 - Priručne magacine

¹ Prema: Pravilniku o uslovima i načinu obavljanja ugostiteljske delatnosti, načinu pružanja ugostiteljskih usluga, razvrstavanju ugostiteljskih objekata i minimalno tehničkim uslovima za uredjenje i opremanje ugostiteljskih objekata, „Sl. glasnik RS“, br. 48/2012., i Pravilniku o minimalnim tehničkim i sanitarno-higijenskim uslovima za uređenje i opremanje ugostiteljskih objekata, „Sl. glasnik RS“, br. 41/2010.

- Prostorije za pripremanje namirnica
- Mesaru
- Perionicu belog posuđa
- Perionicu crnog posuđa
- Čistionicu srebra i drugog skupocenog i specifičnog inventara
- Kancelariju šefa kuhinje
- Trpezariju kuhinjskog osoblja
- Higijenske prostorije
- Garderobu kuhinjskog osoblja
- Konobarski ofis (office) uslovno

Kuhinjski blok i sve prostorije koje se nalaze u okviru tog bloka su veoma važne za pravilno funkcionisanje proizvodnog i uslužnog procesa rada. Zbog toga, proizvodni odnosno ekonomsko-tehnički deo mora da bude dobro isplaniran i napravljen kako u svakodnevnom poslovanju ne bi dolazilo do zastoja. Poslastičarnica može da se nalazi u sklopu kuhinje ili da bude izdvojena, ukoliko proizvodni proces i obim poslovanja to zahtevaju. Praksa je pokazala da hoteli visokih kategorija izdvajaju poslastičarnicu i pekaru u zasebne delove kuhinjskog bloka, zbog lakšeg organizovanja procesa rada i veće proizvodnje poslastičarskih i pekarskih proizvoda za hotelsko poslovanje i prodaju van hotela. Ukoliko hotel nema pekaru, prostor poslastičarnice se u zavisnosti od organizacije procesa rada, a najčešće u noćnim satima može koristiti kao pekara za izradu pekarskih proizvoda. U boljim hotelima pekare koje su izdvojene van kuhinjskog bloka, opremljene su sa skupim mašinama i specifičnim inventarom za proizvodnju različitih vrsta pekarskih proizvoda. Ako se u poslastičarnici priprema sladoled i druge vrste hladnih i ledenih poslastica na bazi sladoleda, treba obezbediti poseban prostor i opremu za proizvodnju sladoleda iz bakterioloških i sanitarno-higijenskih razloga. (Vukić, Portić 2009.)

Kupovina namirnica za pripremu poslastica, peciva i jela je veoma važna i dobavljači moraju da imaju HACCP standard, što garantuje bezbednost i sigurnost kupljenih namirnica i robe, ali isto tako je važno i pravilno skladištenje i čuvanje određenih namirnica, kako bi se od njih pripremila hrana dobrog kvaliteta. Cilj organizacije procesa rada svake ugostiteljske kuhinje jeste proizvodnja kvalitetnih i standardizovanih jela, poslastica i peciva uz niske troškove pripremanja, visoko produktivnim radom zaposlenog osoblja, pravilnim iskorišćavanjem namirnica i sredstava za pripremu jela. Skupa oprema i uređaji za poslovanje ugostiteljske kuhinje, kao i visoki troškovi preventivnog održavanja, obavezuju šefa kuhinje i zaposleno osoblje na uredno održavanje, pravilno korišćenje i kvalitetno pripremanje jela, koja moraju ispuniti očekivanja svakog gosta, jer je to osnovni cilj organizacije i poslovanja svake ugostiteljske kuhinje. Higijena i kvalitetna i bezbedna hrana su karakteristike koje gosti cene i zbog kojih se opredeljuju za određeni restoran ili ugostiteljski objekat. (Barjaktarović, 2015.)

Poslovni procesi koji se svakog dana odvijaju u okviru kuhinjskog bloka su veoma važni za dobro poslovanje sektora hrane i pića. Od njih zavisi kvalitet i standard u pružanju proizvoda i usluga.

U poslovne procese u okviru kuhinjskog bloka spadaju: (Ninemeier, 2007.)

- Nabavka
- Prijem
- Skladištenje
- Izdavanje
- Predpriprema
- Priprema
- Čuvanje hrane do usluživanja
- Usluživanje

Svaki od ovih poslovnih procesa je podjednako važan u realizaciji proizvodno-uslužnog poslovanja. Svakako da primena savremenih informacionih tehnologija olakšava radne procese u hotelskom poslovanju. Međutim, nivo zastupljenosti informacionih tehnologija nije isti u svim hotelima, pa se stoga i pojedini radni procesi u sektoru hrane i pića ne odvijaju na isti način. Ono što je krajnji cilj svakog hotelskog sektora hrane i pića jeste proizvodnja i usluživanje kvalitetne i bezbedne hrane gostima, a to podrazumeva primenu HACCP standarda i svih standarda koji su značajni za poslovanje svakog hotela i ugostiteljskog objekta.

HOTELSKI RESTORAN I DRUGE PROSTORIJE ZA USLUŽIVANJE

Prema tumačenjima brojnih autora koji se bave domenom restoraterstva, definisanje pojma restorana polazi od pretpostavke celovitosti proizvodno-uslužnog programa i prostorno-funkcionalnog okvira ugostiteljske usluge ishrane. Pod restoranom se podrazumeva reprezentativni ugostiteljski objekat za pružanje usluga hrane, pića i napitaka, u tehničko-tehnološkom i organizaciono-kadrovskom smislu, koji je koncipiran na način da obezbeđuje prostornu odvojenost, uz istovremenu funkcionalnu povezanost procesa pripreme i proizvodnje hrane, pića i napitaka, sa procesom usluživanja pripremljenih proizvoda. Proces usluživanja pripremljene hrane i pića odvija se za stolom u vreme glavnih obroka ili u prostorijama za usluživanje za vreme svečanih prijema. (Prilagođeno prema: Barjaktarović, 2015.)

Razlikujemo sledeće vrste hotelskih restorana na osnovu asortimana ponude: (Barjaktarović, 2015.)

1. Klasični restorani – predstavljaju tipične predstavnike ugostiteljskih objekata hrane i pića, koji su sa svojom ponudom i asortimanom namenjeni širokom krugu gostiju. U klasičnim restoranima se pripremaju i uslužuju jela domaće kuhinje, kao i jela internacionalne kuhinje, koja obuhvataju jela koja su po nazivu, vrsti namirnica i načinu pripremanja, opšte poznata u celom svetu.

2. Specijalizovani restorani – u ovu grupu ubrajamo restorane, koji koriste određenu vrstu životnih namirnica, specifičan način pripreme jela, što ukazuje

da je njihova ponuda usmerena ka određenoj grupaciji jela. Ovoj grupi restorana pripadaju: restorani nacionalne kuhinje, restorani internacionalne kuhinje (kineski, italijanski, francuski i dr.), vegetarijanski, riblji, lovački, etno, dijetalni, restorani lagane hrane (fine dining), restorani brze hrane (fast food) i dr.

Broj restorana u određenom hotelu, kao i njihova veličina, zavisi pre svega od namene tih restorana za hotelsko poslovanje i ekonomske isplativosti. Standardni restorani u hotelu moraju imati u obzir kapacitet soba sa kojima raspolaze taj hotel, kako bi se doručak mogao posluživati bez zastoja i poteškoća. Pored klasičnog restorana hotel može imati i druge prostorije za usluživanje gostiju, kao što su:

- specijalizovani restorani
- kafe - poslastičarnica
- banket sale
- konferencijske sale
- saloni
- aperitiv bar
- snack bar
- noćni bar i dr.

Sve ove prostorije za usluživanje gostiju čine male ugostiteljske objekte unutar hotela u kojima se priprema i uslužuje hrana i piće. Oni čine gastronomsku ponudu jednog hotela bogatijom i raznovrsnijom kako bi gost ili posetilac hotela bio zadovoljan pruženom uslugom. Ciljnu grupu korisnika predstavljaju gosti koji su došli u hotel kako bi prenoćili, koristili usluge hrane i pića ili zbog održavanja određene konferencije, seminara ili kongresa. Hoteli koji imaju izgrađene kapacitete i prostorne mogućnosti za održavanje kongresa, konferencija, banketa i drugih vrsta događaja koriste to kao svoj glavni cilj poslovanja u promovisanju svojih usluga. S druge strane, hotel može imati kafe poslastičarnicu u sklopu hotela, koja sa svojom raznovrsnom ponudom poslastičarskih i pekarskih proizvoda može biti razlog da pored gostiju hotela, tu dolaze i stalni ili prolazni posetioци koji će uživati u ukusnim tortama, kolačima, pecivu i drugim specijalitetima. Ovakav način hotelskog poslovanja stavlja u prvi plan sektor hrane i pića sa svojim objektima prilikom promovisanja svojih usluga na tržištu, gde ukoliko se posluje na pravi način hotel može ostvarivati značajne uspehe u poslovanju. Hoteli visokih kategorija u gradovima, ukoliko nemaju puno gostiju koji koriste usluge "a la carte", ili žele da obogate svoju gastronomsku ponudu, organizuju nedelju ili dane nacionalne ili internacionalne kuhinje određene zemlje i na taj način se trude da privuku goste koji ne borave u hotelu.

Obučenosť osoblja u određenom hotelu, kao i nivo usluge koji se tu pruža svakako zavisi od kategorije samog hotela, kao i načina poslovanja. U vrhunskim hotelima sa pet zvezdica, očigledno je da će biti više uslužnog osoblja koje će stalno biti dostupno svakom gostu. U takvim hotelima pružaju se ugostiteljske usluge, kojih nema u svakom ugostiteljskom objektu, a to su

flambiranje, tranžiranje, filetiranje i dovršavanje jela i poslastica pred stolom, ispred gostiju. Hoteli sa pet zvezdica, čiji restorani su nosioci jedne, dve ili tri Michelin-ove zvezdice², su restorani koji imaju besprekornu gastronomsku ponudu i samim tim veoma dobro posluju. Takvi restorani, pored kvaliteta proizvoda i vrhunske ugostiteljske usluge, imaju i veoma značajnu društvenu ulogu, jer ljudi dolaze u takve restorane kako bi se videli sa drugima, ali i kako bi bili viđeni. Cena hrane, pića i celokupna usluga je visoka u takvim restoranima.

Sektor hrane i pića u hotelu ima veoma važnu ulogu, a to je priprema i organizovanje različitih vrsta svečanih prijema. U najznačajnije svečane prijeme spadaju:

- Koktel partija
- Hladni bife
- Hladno – topli bife
- Banket
- Svečane proslave
- Garden party i dr.

Da bi se neki događaj uspešno realizovao potrebna je dobra organizacija, komunikacija i koordinacija između kuhinje i restorana. Veliki hoteli, koji su namenjeni organizovanju različitih vrsta prijema, važno je da blagovremeno i na vreme isplaniraju sve događaje u hotelu, kako bi se oni uspešno realizovali, pošto se nekada više događaja dešava istovremeno. Poslastičarski i pekarski proizvodi predstavljaju neizostavni deo prilikom formiranja gastronomske ponude za određenu vrstu svečanosti koja se u hotelu organizuje. Odredjene proslave kao što su rođendani, krštenja, svadbe i dr., ne mogu se planirati bez svečane torte i specijalnih poslastičarskih proizvoda koji će upotpuniti taj događaj.

POSLASTIČARNICA

Poslastičarnica može poslovati u sklopu hotela ili kao samostalna zanatska radnja u privredi. Kafe -poslastičarnica u hotelu je obično locirana u prizemlju hotela u blizini glavnog ulaza. Ona treba da bude lepo uređena sa stilskim nameštajem, dekorativnim predmetima koji se uklapaju u celokupni ambijent hotela, sa lepim vitrinama u kojima se nalaze najlepši poslastičarski i pekarski proizvodi. Poslastičarnica kao samostalna zanatska radnja u privredi, predstavlja ugostiteljski objekat koji je sada uglavnom u privatnom vlasništvu, a ranije je bio i u državnom. On nudi širok asortiman poslastičarsko-pekarskih proizvoda, koji se može konzumirati u restoranskom delu za usluživanje gostiju, spakovati za poneti ili se može vršiti dostava na kućnu adresu. Brojne poslastičarnice kod

² **Michelin-ove zvezdice** – Restoran može dobiti jednu od tri Michelin-ove zvezdice i time ući na listu najboljih restorana na svetu. Osnovnih pet kriterijuma koje restoran mora da ispuni su: kvalitet namirnica, veština pripremanja hrane i kombinacija začina, stepen kreativnosti, postojan kvalitet servirane hrane i pristupačnost cene.

nas i u svetu su postale poznate sa svojom ponudom poslastica i peciva, bilo da je to poslastičarnica u sklopu hotela ili samostalna zanatska radnja u privredi. Svaka poslastičarnica treba da ima svoj poslastičarski proizvod po kojem je poznata. Taj proizvod treba da predstavlja inovativnost, umeće i veštinu majstora poslastičarstva koji su ga osmislili i napravili. Ukoliko taj proizvod osvoji goste koji ga probaju, on može postati zaštitni znak i "brend" te poslastičarnice i hotela, zbog kojeg će se gosti uvek vraćati, jer to mogu da probaju samo kod njih. Svaki takav poslastičarski proizvod ima svoju istoriju kada je nastao, poreklo i originalnu recepturu koju zna samo zaposleno osoblje koje radi u tom objektu. Kao primer možemo navesti Moskva šnit koji se pravi u poslastičarnici hotela Moskva u Beogradu, Sacher torta u hotelu "Sacher" u Beču, zatim Žerbo kocke u poslastičarnici Žerbo u Budimpešti kao i brojni drugi. Te poslastičarnice ostvaruju značajne prihode upravo od prodaje svog poslastičarskog proizvoda gostima, prolaznicima, kao i od izvoza u inostranstvo.

Poslastičarnica koja posluje u sklopu hotela svakodnevno proizvodi brojne vrste poslastica koje se izlažu za prodaju u vitrinama kafe - poslastičarnice hotela. Pored toga, za organizovanje različitih vrsta svečanih prijema, ona takođe priprema bogat asortiman poslastičarskih i pekarskih proizvoda, koji upotpunjuju celokupnu gastronomsku ponudu jednog hotela. U današnjem poslovanju svaki hotel koji je poznat na tržištu po svom sektoru hrane i pića ne može biti konkurentan i napredovati ukoliko nema autentičnu gastronomsku ponudu po kojoj se izdvaja od konkurencije. Bogata ponuda sektora hrane i pića obavezno uključuje široku paletu poslastičarskih i pekarskih proizvoda, što ukazuje da je značaj poslastičarstva i pekarstva od velike važnosti za poslovanje ovog sektora hotela.

ASORTIMAN POSLASTIČARSKIH I PEKARSKIH PROIZVODA

Asortiman poslastičarskih i pekarskih proizvoda koji će se praviti u poslastičarnici i pekari hotela, zavisi pre svega od kategorizacije samog hotela. Hoteli nižih kategorija će imati manji asortiman proizvoda koji će odgovarati njihovim potrebama i poslovanju, međutim hoteli viših kategorija imaju mnogo veće potrebe u pogledu asortimana poslastičarskih i pekarskih proizvoda, jer u njihovoj ponudi oni mogu imati više specijalizovanih restorana, više sala za održavanje različitih vrsta svečanosti itd.

Poslastičarnica u hotelima visokih kategorija ima veoma bogat asortiman poslastičarsko-pekarskih proizvoda koji proizvodi. Ona može da priprema različite vrste: pekarskih proizvoda, torti, kolača, čajnog peciva, toplih poslastica, hladnih i ledenih poslastica, sladoleda, voćnih salata, kupova, čokoladnih pralina, svečanih torti i druge vrste proizvoda. Ukoliko hotel ima i velike sale za pravljenje različitih vrsta proslava (svadbe, veridbe...), tu isto poslastičarnica može imati zadatak da napravi svadbenu tortu. Kod hotela koji imaju tako veliku proizvodnju velikog asortimana proizvoda, poslastičarnica bi

trebala da ima toplo odeljenje, hladno odeljenje, odeljenje rashladnih uređjaja i pomoćne prostorije, s tim da pekara može biti izdvojena, kako bi se sam proces rada i proizvodnje poslastica i peciva odvijao normalno i bez zastoja. Takođe, je važno da ima dovoljno osoblja koje će raditi celokupan proizvodni proces. Što se tiče zaposlenog osoblja u poslastičarnici u velikim hotelima ono je brojno i sastoji se od: šefa poslastičarnice, zamenika šefa poslastičarnice, nekoliko samostalnih poslastičara, nekoliko pekara ukoliko se proizvodi i veći broj pekarskih proizvoda, higijeničari, učenici na praksi. Kafe - poslastičarnica hotela pored prodaje poslastica u vitrinama, može raditi i svečane torte i druge vrste poslastičarskih proizvoda po narudžbini. Za takve proizvode se obično radi dostava na kućnu adresu ili do objekta gde se održava određeni događaj.

Savremeno poslastičarstvo podrazumeva spoj klasičnog i tradicionalnog sa modernim i savremenim. U praksi to znači da treba težiti ka tome da ono što je pravljeno na klasičan i tradicionalan način kao što su različite vrste torti, kolača i drugih poslastica i peciva, obogatimo sa modernim i savremenim dekoracijama ili načinom serviranja kako bi poslastica ili pecivo dobili nov i moderan izgled. To podrazumeva upotrebu savremenih namirnica, tehnika i uređjaja kako bi proces rada mogao da se odvija na nov i inovativan način. Danas se dosta koriste industrijski proizvodi ili poluproizvodi u koje spadaju različite vrste: smesa za kolače (mafin, braunis), kremova, preliva, smesa za sladoled, za biskvitne kore i dr. Upotreba ovih proizvoda ubrzava proces proizvodnje poslastica, štedi vreme i brže se završava proces rada. Svake godine u inostranstvu se održavaju sajmovi koji su namenjeni poslastičarstvu i pekarstvu, na kojima poslastičari, pekari i ljudi koji se bave proizvodnjom poslastičarskih i pekarskih proizvoda mogu da vide nove uređjaje, aparate, alate, posuđe, forme, poluproizvode, proizvode, nove tehnike rada, serviranja, dekorisanja i sve ono što je neophodno za savremen način proizvodnje. To su odlične prilike da zaposleno osoblje hotela posećuje takve sajmove, kako bi usavršavali svoja znanja i veštine i išli u korak sa novim tehnikama i trendovima u pripremanju hrane.

REZULTATI RADA I DISKUSIJA

Uporednom analizom istraživali smo način poslovanja sektora hrane i pića u tri beogradska hotela: „Moskva“, „Palace“ i „Majestic“, kako bi uvideli značaj poslastičarstva i pekarstva u okviru ovog hotelskog sektora. Ova tri hotela su kategorisana sa četiri zvezdice i spadaju u Beogradske hotele sa tradicijom i iskustvom. Istraživanje je sprovedeno na osnovu metode diskusije u kojoj su učestvovali menadžeri sektora hrane i pića, šefovi odeljenja, zaposleno osoblje i gosti. Korišćena je i komparativna metoda, kako bismo uporedili organizaciju i način poslovanja sektora hrane i pića, sa akcentom na zastupljenost poslastičarskih i pekarskih proizvoda u njihovoj sveukupnoj gastronomskoj ponudi.

Hotel „Moskva“ Beograd predstavlja hotel koji ima veoma dugu tradiciju koja traje više od jednog veka. Ugostio je mnoge poznate ličnosti, a zgrada hotela je pod zaštitom države kao spomenik kulture grada Beograda. Pripremanje jela, poslastica i pića u hotelu „Moskva“ obavlja se po standardizovanim recepturama, po određenom normativu, vodeći računa o ekonomičnosti u toku rada, kao i poštovanju HACCP standarda koji se primenjuje u hotelu. Hotel „Moskva“ ima takodje i sertifikate: ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, što potvrđuje da svoje poslovanje bazira na odgovarajućem kvalitetu. Jednom godišnje komisija za proveru sprovođenja HACCP standarda, LLOYD'S REGISTER LONDON u Beogradu, vrši kontrolu primene HACCP standarda u hotelu „Moskva“. Kuhinja hotela „Moskva“ se sastoji od kuhinje, poslastičarnice i pekare. Pored kuhinjskog bloka, tu se još nalaze pripremnica za meso, pripremnica za ribu, pripremnica za povrće i pomoćne prostorije. Poslastičarnica i pekara su izdvojene od tople i hladne kuhinje, kako bi se proces izrade poslastica i peciva odvijao nesmetano. Hotel „Moskva“ organizuje različite vrste svečanih prijema, proslava, svadbi, seminara, sastanaka, kongresa, koktela i dr. Hotel „Moskva“ Beograd ima više prostorija za usluživanje gostiju:

- Restoran „Čajkovski“
- Kafe poslastičarnica
- Banket sala (do 200 mesta)
- Banket sala (do 70 mesta)
- Banket sala (do 50 mesta)
- Aperitiv bar
- Bašta restorana ispred hotela
- Bašta kafe poslastičarnice ispred hotela

Hotel „Moskva“ je veoma poznat po svojim gastronomskim specijalitetima, a naročito po poslasticama. „Moskva šnit“ spada u nacionalnu poslasticu naše zemlje, koja se jedino u hotelu „Moskva“ priprema po tradicionalnoj recepturi već četiri decenije. To je postao "brend" poslastičarnice hotela „Moskva“, zahvaljujući kojem sektor hrane i pića posluje veoma uspešno i za koji se zna i van granica naše zemlje. Kafe poslastičarnica hotela „Moskva“, veoma je lepo uređena sa stilskim nameštajem. Sastoji se od prizemnog dela i galerije sa koje se pruža divan pogled. Predivna vitrina sa velikim izborom torti i kolača nalazi se u centralnom delu. Unutrašnji deo kafe - poslastičarnice sa galerijom ima kapacitet oko 100 mesta, s tim da ima i baštu ispred hotela.

Hotel „Palace“ Beograd ima takođe dugu tradiciju uspešnog poslovanja u našem ugostiteljstvu. Profesionalan način poslovanja, stručno osoblje i bogata i raznovrsna gastronomska ponuda su glavne karakteristike ovog hotela. Hotel „Palace“ pored toga što posluje kao hotel, on ujedno predstavlja i školsku

radionicu Ugostiteljsko - turističke škole Beograd, tako da se u njemu pored proizvodnog i uslužnog procesa rada odvija i proces obrazovanja učenika kroz različite oblike nastave. Osoblje hotela "Palace" svakog dana radi na tome da održi kvalitet i nivo usluge za svoje goste. To prati menadžment hotela, kako bi unapredio i poboljšao svoje poslovanje. HACCP standard je delimično primenjen u hotelu „Palace”, odnosno nije ceo sistem zaokružen do kraja. Potrebna su finansijska ulaganja kako bi se ceo proces završio, to jest kako bi se određeni segmenti hotela adaptirali i renovirali. Hotel „Palace” ima sertifikate: ISO 9001, ISO 14001, a isto tako je dobitnik brojnih priznanja. Kuhinja hotela „Palace” sastoji se od tople kuhinje, hladne kuhinje i poslastičarnice, koji predstavljaju jednu povezanu celinu. U blizini kuhinje postoje dva priručna magacina za skladištenje namirnica, kao i kabinet kuvarstva za prijem i obradu mesa. U prizemlju se nalazi i centralni magacin za skladištenje praškastih namirnica i druge robe. Poslastičarnica se nalazi u sklopu kuhinje u izdvojenom delu sa hladnjačom, gde se odvija proces izrade poslastičarskih i pekarskih proizvoda za svakodnevno poslovanje. U hotelu „Palace” se organizuju različite vrste svečanih prijema kao što su banketi, kongresi, kokteli, seminari, proslave i druge svečanosti u dogovoru sa menadžmentom. Hotel raspolaže sa sledećim prostorijama za usluživanje:

- Restoran „Classic”
- Restoran „Beogradska panorama”
- Banket sala
- Salon
- Aperitiv bar

Gastronomska ponuda hotela pored brojnih slanih specijaliteta obuhvata veliki izbor poslastičarskih i pekarskih proizvoda koji se pripremaju po tradicionalnim recepturama. Najpoznatiji proizvodi su Palas kocke, Srneća leđa, Suva pita, Minjoni, Čajno pecivo kao i mnogi drugi poslastičarski i pekarski proizvodi. Hotel „Palace” u svom restoranu nudi i jela koja se pripremaju i uslužuju neposredno ispred gostiju. Kao na primer priprema "Tartar bifteka" pred gostom, uz odabrano vrhunsko vino, zatim flambirane palačinke "Crêpes Suzette" kao i mnogi drugi specijaliteti, doživljaj je koji nudi malo beogradskih restorana.

Hotel „Majestic“ Beograd se isto ubraja u hotele koji imaju dugu tradiciju u poslovanju i nastoji da tu tradiciju i iskustvo održi stalnim praćenjem želja gostiju i upotpunjavanjem svoje gastronomske ponude. Hotel „Majestic“ ima primenjen HACCP standard, kao i sertifikate: ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, što potvrđuje da svoje poslovanje bazira na držanju konstantnog kvaliteta i sigurnosti za svoje goste hotela. Komisija za proveru sprovođenja HACCP standarda, LLOYD'S REGISTER LONDON u Beogradu, vrši godišnju kontrolu primene HACCP standarda u hotelu „Majestic“.

Kuhinja hotela „Majestic” se sastoji od kuhinje i poslastičarnice. Pored kuhinjskog bloka, tu se još nalaze mesara, pripremnica za ribu, pripremnica za povrće i pomoćne prostorije. Poslastičarnica se nalazi u sklopu kuhinje, u

izdvojenom delu gde se pripremaju poslastičarski i pekarski proizvodi. Hotel „Majestic“ Beograd ima više prostorija za usluživanje gostiju:

- Restoran „Majestic“
- Konferencijska sala
- Sala za proslave
- Restoran-bašta ispred hotela

Hotel u svojoj ponudi nudi organizovanje različitih vrsta događaja i prijema kao što su: svadbe, banketi, seminari, proslave firmi, kokteli i slično. Svoju gastronomsku ponudu stalno proširuje i poboljšava dodavanjem različitih specijaliteta, kao i poslastica i peciva kako bi ponudio nešto što je autentično i drugačije od ostalih. Poslastičarnica svoje poslastičarske proizvode izlaže u vitrini koja se nalazi u centralnom delu restorana „Majestic“.

ZAKLJUČAK

Sektor hrane i pića predstavlja veoma važan segment u poslovanju hotela i kreiranju hotelske ponude. Hoteli koji su namenjeni organizovanju određenih događaja, kongresa, seminara, koktela, konferencija i drugih vrsta svečanih prijema, svakako da glavni prihod ostvaruju od poslovanja sektora hrane i pića. Kafe - poslastičarnica sa autentičnim poslastičarskim proizvodima, može da predstavlja veoma značajan segment u poslovanju hotela. Mnogi hoteli su postali poznati upravo po gastronomskim specijalitetima koji sa sobom nose i određenu kulturu, običaje i tradiciju tog mesta i naroda. Da bi poslovanje hotelskog sektora hrane i pića bilo uspešno, neophodno je pratiti trendove i inovacije koje se primenjuju u svetu i postepeno ih implementirati kod nas. Uoprednom analizom u hotelima „Moskva“, „Palace“ i „Majestic“, došli smo do zaključka da se značaj poslastičarstva i pekarstva u poslovanju hotelskog sektora hrane i pića pre svega vidi iz zastupljenosti poslastičarskih i pekarskih proizvoda u njihovoj sveukupnoj gastronomskoj ponudi, koju ova tri hotela koriste u svakodnevnom poslovanju. Poslastičarstvo i pekarstvo predstavljaju granu gastronomije, koja se svakim danom razvija i usavršava, upravo kroz uspešno i kreativno poslovanje hotelskog sektora hrane i pića.

LITERATURA

- Barjaktarović, D. (2015), *Restoratersko poslovanje*, Beograd : Univerzitet Singidunum
- Barjaktarović, D. (2013), *Upravljanje kvalitetom u hotelijerstvu*, Beograd : Univerzitet Singidunum
- Čačić, K.. (2012), *Poslovanje hotelskih preduzeća*, Univerzitet Singidunum, Beograd.
- Ninemeier, J. (1999), *Management of food and beverage operations, third edition*, The educational institute of the American Hotel and Lodging Assosiation.
- Ninemeier, J. (2007), *Hotel Operations Management, 2nd ed.*, Pearson Prentice Hall
- Pravilnik o uslovima i načinu obavljanja ugostiteljske delatnosti, načinu pružanja ugostiteljskih usluga, razvrstavanju ugostiteljskih objekata i minimalno tehničkim uslovima za uređenje i opremanje ugostiteljskih objekata, „Sl. glasnik RS“, br. 48/2012.

- Pravilnik o minimalnim tehničkim i sanitarno-higijenskim uslovima za uređenje i opremanje ugostiteljskih objekata, „Sl. glasnik RS“, br. 41/2010.
- Tešanović, D. (2011), *Osnove gastronomije za menadžere*, Novi Sad : Univerzitet u Novom Sadu, PMF – Departman za geografiju, turizam i hotelijerstvo
- Vukić, M., Portić, M., Živković-Vidović, M., Nastanović, J. (2014), *Poslastičarstvo za 1. razred ugostiteljsko-turističke škole*, Beograd: Zavod za udžbenike
- Vukić, M., Živković-Vidović, M., Nastanović, J. (2016), *Poslastičarstvo za 2. razred ugostiteljsko-turističke škole*, Beograd : Zavod za udžbenike
- Vukić, M., Portić, M. (2009), *Kuvarstvo sa praktičnom nastavom za 1. razred ugostiteljsko-turističke škole*, Beograd : Zavod za udžbenike
- Vukić, M., Drljević, O. (2006), *Gastronomski proizvodi*, Beograd: Visoka hotelijerska škola
- <http://www.hotelmoskva.rs>
- <http://www.palacehotel.co.rs>
- <http://www.majestic.rs>
- <http://www.savath.rs>