

Студијски програм: Ресторатерство			
Назив предмета: Системи услуживања			
Наставник/наставници: Вујић Тамара, др Божић Александар			
Статус предмета: обавезан			
Број ЕСПБ: 9			
Услов: нема			
Циљ предмета			
Циљ је да кроз теоријску наставу и практичне вежбе, студенти упознају савремене системе пословања који се примењују у пружању услуга у ресторатерству, да разумеју међународне, регионалне и националне системе стандарда, да анализирају систем управљања квалитетом у домену услуга на примеру ресторана, да се упознају са процесима управљања набавком у ресторану, одржавањем ресторана у складу са стандардима и примењују стечено знање, да у оквиру менаџмента квалитета савладају управљање инфраструктурним и финансијским ресурсима ресторана. Кроз теоријску наставу и практичне вежбе, студенти ће, такође, упознати системе управљања животном средином, примењивати превентивне и корективне мере у систему управљања безбедношћу и заштитом здравља радника и гостију, као и систем рада услужног особља у ресторатерству. Циљ је да се осмисле анализирају, одаберу, разраде и примене оптимални системи у одређеним угоститељским објектима.			
Исход предмета			
Након положеног испита студент ће бити оспособљен да сагледа, одлучи и примени у пракси оптимална решења за сложене проблеме у вези са применом различитих система рада у услуживању, организацијом и распоредом рада особља у ресторану, применом безбедоносних и хигијенских стандарда. Спознаће и имплементирати мере у оквиру управљања заштитом животне средине. Студент ће моћи да самостално организује различите врсте пријема као што су хладно-топли бифе, свечани ручак или вечера-банкет, коктел парти у затвореном или отвореном простору, систем услуживања „à la carte“, систем услуживања у пансиону, систем услуживања на превозним средствима, систем услуживања приликом доготовљавања јела пред гостом.			
Садржај предмета			
<i>Теоријска настава:</i>			
Дефинисање и појам система. Појам лидерства и тимског рада. Врсте система и њихови елементи. Структура, политика, циљеви и приступи управљању. Системски приступ управљања ресторанима. Стандардизације и стандарди у ресторатерству. Трендови развоја стандарда квалитета и систем управљања квалитетом. Систем управљања животном средином. Систем управљања безбедношћу и заштитом здравља на раду. Анализа ризика и критичних контролних тачака у ресторану. Интегрисани систем менаџмента хотела. Бечки, француски, енглески и домаћи систем рада услужног особља. Систем услуживања „à la carte“. Систем услуживања на свечаним пријемима – банкет, хладно-топли бифе и коктел парти. Систем услуживања на саобраћајним средствима.			
<i>Практична настава:</i>			
Формирање бифеа за хладно-топли бифе. Направити предрачун за хладно-топли бифе (300 званица). Организовати пријем са коктелом за 200 званица. Поставка и украшавање округлих и четвртастих столова за свечани ручак или вечеру. Саставити мени за новогодишњу свечану вечеру (6 особа), коктел партију (200 особа) и хладно-топли бифе (300 особа). „Mise en place“ за свечани пријем. Поставити сто за чајанку и направити мени. Упознавање са симулацијом програма за сектор хране и пића и његова примена на практичној настави. Приказати пословање по систему „à la carte“ (пријем поруџбине, бонирање услуга, доношење и послуживање: аперитива, предјела, супе, главног јела са прилогом, пића и десерта). Доготовљавање јела пред гостом – расечањем, филирањем и фламбирањем. Направити план послуживања у ресторану са пансионским пословањем. Приказати презентацију, одабир, отварање и послуживање вина у „à la carte“ систему, као и на свечаним ручковима и вечерама. Протоколарни ручак или вечера – организација рада. Примена програма „ОСТОПОС“ за евиденцију пријема и складиштења намирница, формирања производа, цене коштања и продајне цене, тока намирница од улаза до утрошка, калкулација марже и формирања свих врста извештаја и листа пословања.			
Литература			
Обавезна литература:			
Марић, С. (2012). <i>Системи ресторатерских услуга</i> . Београд: Висока хотелијерска школа струковних студија.			
Допунска литература:			
Lillicrap, D., & Cousins, J. (2006). <i>Food and Beverage Service</i> (7 edition). London: Hodder&Stoughton Educational.			
Davis, B., Lockwood, A., & Stone, S. (1985). <i>Food and Beverage Management</i> (3 edition reprint 2006). Oxford: Butterworth-Heinemann is an imprint of Elsevier.			
Број часова активне наставе	Теоријска настава: 4		Практична настава: 2
Типови извођења наставе: предавања, вежбе, консултације.			
Методе извођења наставе: монолошка, дијалошка, метода писаних радова, метода практичних и кабинетских вежби, метода демонстрације.			
Оцена знања (максимални број поена 100)			
Предиспитне обавезе	поена	Завршни испит	поена
активност у току предавања	10	писмени испит	
практична настава/вежбе	20	усмени испит	40
колоквијум-и	20		
семинар-и	10		