Гастрономски менаџмент

др Милош Зрнић

Консултације

- Среда 10:45-12:15
- Четвртак 11:15-12:45

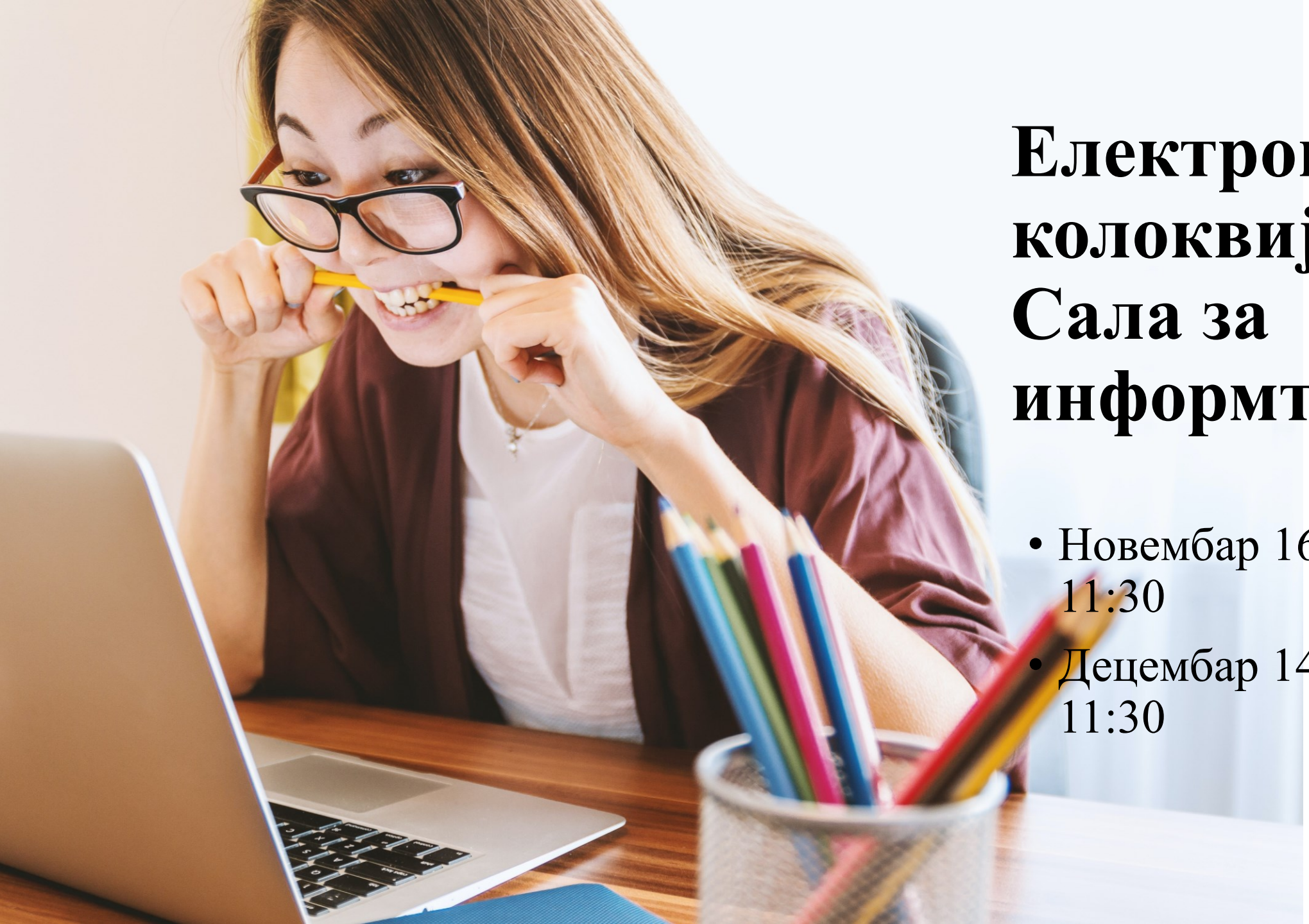
Гастрономски менаџмент

Бодовање на предмету:

- Активност у току предавања: **10 поена**
- Вежбе: **20 поена**
- Колоквијум-и: **30 поена**
- Семинарски рад: **10 поена**
- Завршни испит: **30 поена**
- Укупно: **100 бодова**

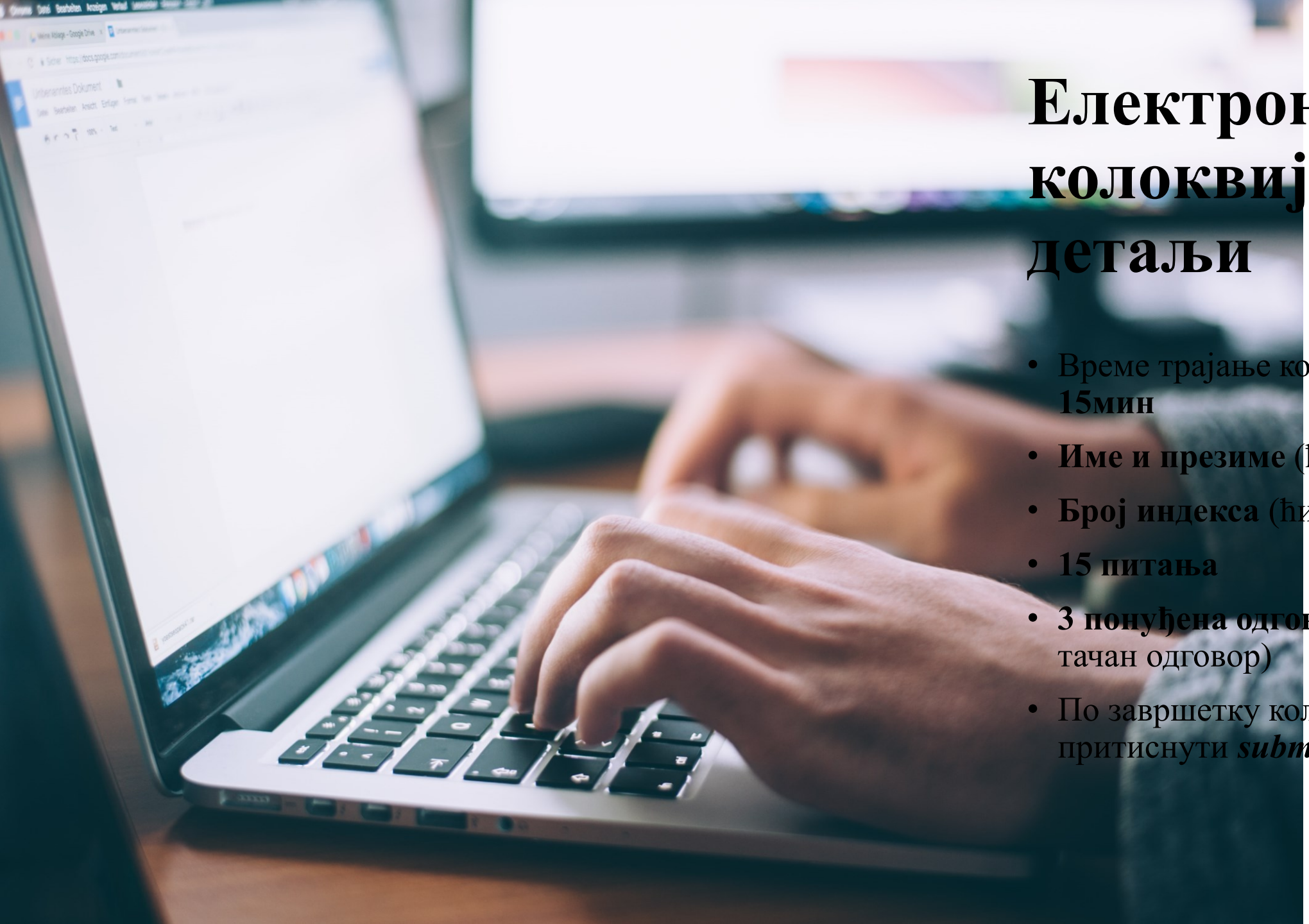
Семинарски рад

- **Компаративна анализа менаџмента ресторана**: Студенти могу да изаберу два различита ресторана (нпр. брзу храну и луксузни ресторан) и да упореде менаџмент, маркетинг и услугу. Овај рад би могао да истражи како различити модели управљања утичу на успех ресторана.
- **Утицај културе на гастрономски менаџмент**: Истражите како културни аспекти утичу на начин на који се храна припрема и сервира. Конкретно, можете размотрити како се рецепти и презентација хране разликују у различитим културама и како то утиче на пословање ресторана.
- **Одрживост у гастрономском менаџменту**: Истражите концепт одрживости у храни и ресторанима. Анализирати примену одрживих пракси у ресторанима, укључујући употребу сезонских састојака, смањење отпада и утицај на животну средину.
- **Управљање храном и безбедношћу**: Ово може укључивати истраживање стандарда безбедности хране и начина на који се примењују у ресторанима. Како ресторани одржавају безбедност хране и како се носе са изазовима у овом контексту?
- **Иновације у управљању ресторанима**: Анализирајте најновије иновације и технолошке трендове који утичу на ресторанско пословање, као што су онлајн наручивање, виртуелни ресторани и коришћење друштвених мрежа за маркетинг.



Електронски колоквијуми – Сала за информтику

- Новембар 16.11.2023. у 11:30
- Децембар 14.12.2023. у 11:30



Електронски колоквијум детаљи

- Време трајање колоквијума **15мин**
- **Име и презиме** (ћирилицом)
- **Број индекса** (ћирилицом)
- **15 питања**
- **3 понуђена одговора** (један тачан одговор)
- По завршетку колоквијума притиснути ***submit***

ГАСТРОНОМСКИ МЕНАЏМЕНТ

- **Гастрономски менаџмент** се бави планирањем, организацијом, координирањем и контролом свих операција и процеса у хотелу, са циљем постизања изврсности услуга у области хране и пића.
- Одељење за храну и пиће, односно F&B-а у хотелу се састоји од низа уско повезаних подсистема-кухиња, барови, ресторани, *room service,* банкети, кетеринг, који заједно чине једну целину система хране и пића.

ГАСТРОНОМСКИ МЕНАЏМЕНТ

1. Хотелско ресторатерство;
2. Финансијско управљање и трошкови;
3. Планирање јеловника и менија;
4. Кетеринг;
5. Радне операције у F&B сектору;
6. Куповина и складиштење робе;
7. Контрола хране и пића;
8. Менаџмент људских ресурса;
9. Маркетинг хране и пића;
10. Квалитет хране и пића и
11. Трендови и развој

Хотелско ресторатерство

- **Хотелско ресторатерство** представља интегрални део хотелског пословања односи на управљање храном и пићем у хотелу, укључујући ресторане, кафиће, барове, конференције, свечане и пословне догађаје, собну услугу (енг. *room service*), банкете, кетеринг услуге и сл. обухватајући припрему, сервирање и пре[illegible] гастрономских производа.

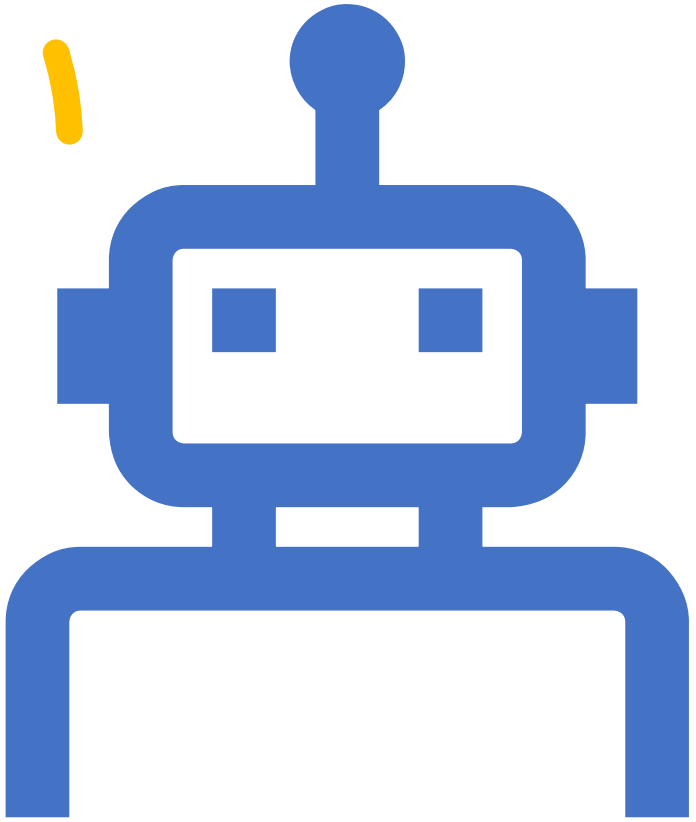
- **Значај** хотелских ресторана за туристичку дестинацију је вишеструк и огледа се кроз: економски аспект; социјални значај; еколошки утицај и културни дешавања.

Значај хотелских ресторана

- **Економски аспект** подразумева развој хотелских ресторана а самим тим и туристичке индустрије где се остварују приходи, који су од значаја за локално становништво, имајући у виду да се приходи од такси могу усмерити ка другим привредним гранама (реновирању школа, вртића, спортских хала и сл.).
- **Социјални значај** се односи и на запошљавање кадрова различитих профила и образовања, где постоје и могућност праксе, усавршавања и сл.

Значај хотелских ресторана

- Значај **културног дешавања** у хотелским ресторанима јесте у томе што се у њима сусрећу људи разних пословних и приватних сфера, тј. где се разликују врсте гостију, других култура и вере могу упознати, дружити и сарађивати.
- Поред поменутих, пословање хотелских ресторана кроз **еколошки утицај** подразумева рециклирање разних материјала, што даље води до уштеда али уједно и ка промовисању локалних гастрономских производа.



Класификација послова са храном и пићем

- **Комерцијалне**

(хотели, ресторани, пивнице (пабови), ресторани брзе хране, кетеринг и сл.)

- **Не(комерцијалне)**

(школе, универзитети, војне установе, болнице, вртићи, играонице и сл.)

Сегментација и функциналност хотелских ресторана

Према пореклу гастрономских производа који сс служе:

- Регионални
- Европски и интернационални

Према врсти гастрономских производа који се служе:

- Вегетаријански
- Вегански
- Глутен *free* и сл.

Дужини пословања:

- Сезонски и током целе године

Врсти услуживања:

- Самопослуживање или класично послуживање

Сегментација тржишта

Сегментација тржишта у контексту менаџмента хране и пића представља процес поделе целокупног тржишта на различите сегменте или групе потрошача који деле сличне карактеристике и потребе.

Ова стратегијска техника има за циљ да омогући компанијама и оператерима у области хране и пића да боље разумеју потребе и жеље различитих група потрошача и прилагоде своје производе и услуге како би задовољили сваки сегмент посебно.

Сегментација тржишта

1. **Демографске карактеристике**: Као што су пол, узраст, образовање, професија и породични статус потрошача.
2. **Психографске карактеристике**: Како су стил живота, интересовања, вредности и ставови потрошача.
3. **Географске карактеристике**: Локација и регион у којем се потрошачи налазе.
4. **Потребе и навике у исхрани**: Врсте хране и пића које потрошачи конзумирају, дијеталне навике и преференције.
5. **Потрошачка куповна моћ**: Финансијска способност потрошача да купује одређене производе и услуге.
6. **Повратни одзив**: Реакције и повратне информације од потрошача на производе и услуге.

Сегментација тржишта

- Сегментација тржишта у менаџменту хране и пића има за циљ да помогне у бољем разумевању циљне аудијенције и да омогући прилагођавање менија, цена, маркетиншких активности и услуга како би се задовољиле потребе сваког сегмента. Ово доприноси повећању задовољства гостију и постизању већег успеха на тржишту.

Одговорности менаџмента хране и пића

Менаџмент је укључен у процес планирања – постављање циљева, доношење одлука у ком правцу организација треба да предузме, односно формулише политике.

Друго, менаџери одлучују како ће ови циљеви треба да се остваре. Ово укључује анализу задатака и њихово додељивање појединцима постићи и ко

Одговорности менаџмента хране и пића

- Треће, менаџери су укључени у мотивацију особља на такав начин да покрећу организацију преко њих у правцу формулисаном у фази планирања за постизање наведених циљева.
- Четврто, менаџери имају контролну функцију, укључујући поређење стварног учинка са том прогнозом у почетну фазу планирања и предузимање свих неопходних корака за исправљање било каквог одступања од договорених циљева.
- Контролисање се може вршити посматрањем, анализом рачуноводствених евиденција и извештаја или анализом евидентираних статистичких података.

Одговорности менаџмента хране и пића

- Ове четири функције управљања – планирање, организовање, мотивисање и контрола – могу се превести у функције менаџмента хране и пића.
- У одељењу за храну и пиће, процес планирања подразумева постављање неколико основних политика: финансијска политика која се бави предвиђеном профитабилношћу или ограничења трошкова установе; маркетиншка политика која дефинише тржиште за које се треба бринути; и кетеринг политика која дефинише главне циљеве функционисања објеката за храну и пиће и методе по које такве циљеве треба постићи.

Одговорности менаџмента хране и пића

- Коначно, постоји елемент контроле у одељењу хране и пића. Ово укључује проверу стварни учинак у односу на очекивања или предвиђања, иу случају било каквих великих одступања, да се лоцира проблематично подручје и отклонити га, и предузети све могуће кораке да спречи поновно појављивање проблема

ОПИС ПОСЛА МАЛМАИСОН ХОТЕЛС

Функција: Менаџер хране и пића

Односи: Извештава директно генералном директору

Мисија

- Да будете успешни радећи једноставне ствари добро са пажњом, доследношћу и страшћу.
- Да демонстрира ове предности за наше клијенте омогућавају Малмаисон-у да постигне жељени профит који ће омогућити да растемо.
- Објективан
- Да би се обезбедило несметано одвијање операције хране и пића, тако што ће управљати менаџери одељења да се придржавају стандарда, процедура и политика.
- Да тренира и буде ментор свим члановима тима када неопходно. Да помогне, подржи и предузме одлуке генералног директора и прихвати одговорност за операцију у његовом одсуству.

Дужности и одговорности

Профит

● Да би се осигурало да операције F&B испуњавају планиране циљеве.

● Да максимизирају просечну потрошњу, уз помоћ техника повећања продаје преко менаџера одељења и надзорници.

● Да разуме конструкцију буџета и како утицати на резултате добити и губитка

ОПИС ПОСЛА МАЛМАИСОН ХОТЕЛС

- Да се осигура да се наплата и контрола прихода одржава у сваком тренутку у свим одељењима.
- Да управља трошковима плата кроз праћење предвиђеног пословања и распореда.
- Да заштити профит кроз контролу трошкова, расипања, куповине и штете.
- Да ради са главним куваром, менаџером бистроа и менаџером барова у постизању трошкова хране и пића продаје.
- Истражити и подстаћи све продајне могућности у хотелу кроз технике повећања продаје.

Људи

- Да водите својим примером, понашајући се као узор Ф&Б тиму, инспиришући их да буду најбољи.
- Развити блиске радне односе са свим Ф&Б одељењима, колегама и менаџерима обезбедити да су очекивања гостију испуњена.
- Развијати и одржавати комуникационе канале у целом хотелу како би пружили невероватне гостопримство, тј. координирати састанке Ф&Б, осигурати комуникацију ХОД-а Ф&Б са својим тимовима.
- Развијање чврстих радних односа са свим купцима како би се максимизирале могућности продаје и стварају посао за будућност.
- Да обезбеди да се сви састанци одељења одржавају на време и на одговарајући начин.
- Активно промовисати учешће запослених и разумевање културе и филозофије хотела.
- Да прати ниво особља и менаџмента који је неопходан за рад на професионалан начин хотела у складу са предвиђеним пословањем.
- Да пратимо развој и одржавање кадрова, што ће нам помоћи да покријемо све могућности преко руководилаца одељења.
- Да се настави развој руководећих и надзорних позиција у хотелу да испоручимо и побољшамо услугу коју нудимо.
- Обезбедити да се интервју и селекција спроведу на професионалан начин иу вишем одељењу тим спроводи те завршне интервјуе, и да учествује у томе ако је потребно.
- Обезбедити да сва одељења обезбеде програм основне обуке за све нове чланове особља и да редовно комуницирају о проблемима учинка и развоја.
- Да би се осигурало поштовање календара стратегије за бар и бистро.
- Да обезбеди поштовање Дневника обуке људских ресурса.
- Да би се осигурало да сви нови чланови тима заврше своје упознавање са брендом и сва е-учења у оквиру прве 4 недеље и да би се осигурало да су сви нови почетници 1., 4. и 10. недеље рада завршени са својим линијским менаџером.
- Да стратешки користи време да буде присутан током службе за надгледање, обучавање и контролу где је то потребно за побољшање перформанси.
- Да би се осигурало да сви менаџери разумеју важност добре праксе људских ресурса и да HR политике и процедуре се придржавају.

Производ

- Да одмах обрађује било какву преписку гостију и саопштава коментаре свим релевантним одељењима.
- Да будемо присутни током услуге како бисмо обезбедили фокусну тачку за наше госте.

Генерал

- Прихватити одговорност за хотел у одсуству генералног директора и подржати дужност

Менаџер

- Да обезбедимо поштовање свих прописа о здрављу и безбедности, да обезбедимо безбедност свих наших гостију и запослених.
- Да буду у потпуности свесни процедура евакуације и да их се придржавају у случају евакуације.
- Да би предузели све разумне захтеве компаније од вас, укључујући флексибилност у сатима, локација и одговорности.

Стандарди

- Rадити на Малмаисон приоритетима.
- Будите спремни да помогнете другим одељењима хотела где год је то могуће и да разумете флексибилностпотребно када пословни нивои достижу врхунац и пад, да би се пружила најбоља могућа услуга.
- Да се придржава свих политика и процедура како је написано у приручнику за особље Филофацтс.

ОГРАНИЧЕЊА У УПРАВЉАЊУ ХРАНОМ И ПИЋЕМ

- Менаџмент одељења за храну и пиће је описан као најтехничкији и најсложенији у угоститељству. Специфични фактори који чине управљање храном и пићем релативно више сложени су због посебних спољашњих и унутрашњих притисака.

СПОЉНИ ФАКТОРИ

- Спољашњи фактори се често сматрају „главним“ проблемима функције хране и пића. Они потичу ван организације и из тог разлога интерна акција ретко може адекватно да реши проблем, иако проактивно управљање може помоћи да се смањи њихов утицај.

ЕКОНОМСКИ ФАКТОРИ

Растући трошкови – храна и пиће, радна снага, гориво, цене и осигурање.

Нестабилност продаје – врхунци и падови активности се јављају на дневној, недељној и сезонској основи.

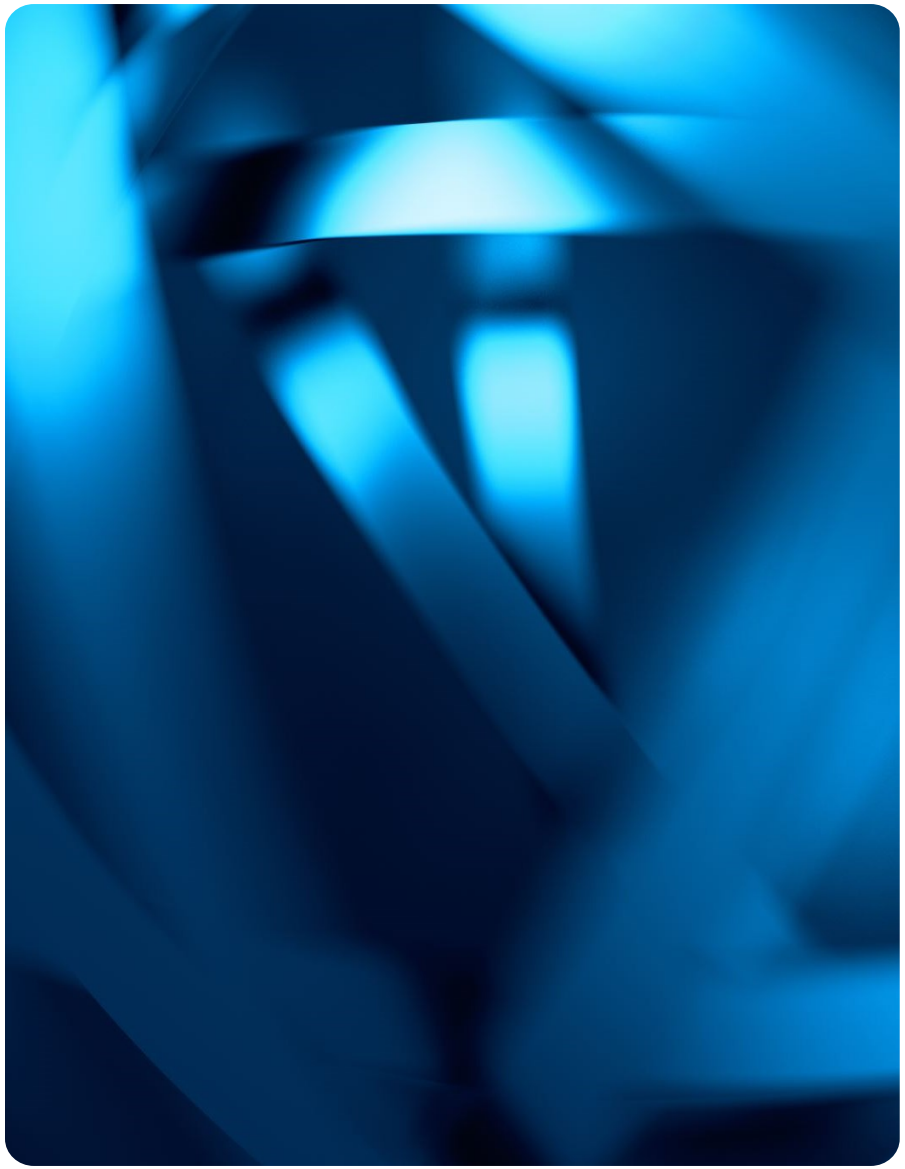
Промене у обрасцима потрошње и расположивим приходима људи.

Проширење и повлачење кредитних средстава.

Каматне стопе на позајмљени капитал.

ПОЛИТИКА/ВЛАДА

Владини закони, на пример, прописи о пожару, прописи о пушењу, здравствени и безбедносни закони,
Прописи ЕУ
Промене у фискалној структури земље, на пример, прописи који утичу на трошкове пословања и накнаде.
Посебни државни порези, на пример, ПДВ.
Владина политика о обуци и запошљавању, економском развоју, регионалном развоју итд.



СОЦИЈАЛНИ ФАКТОРИ

- Промене у дистрибуцији становништва, на пример, удаљавање становништва од одређених области или демографија као што су старосна структура.
- Промене у друштвено-економским групацијама подручја.
- Промена у обрасцима исхране која доводи до потражње за разноврснијом храном.
- Промене у моди хране, на пример, тренутна популарност хране за понети, брза достава на кућну адресу, храна, трендови у здравој исхрани.

ТЕХНИЧКИ ФАКТОРИ

- Механизација, на пример, опреме за производњу хране и услуге угоститељства.
- Информациона технологија, на пример, обрада података у угоститељским објектима.
- Развој производа, на пример, органско поврће, продужени рок трајања хране кроз зрачење, алтернативне производе за месо и млечне производе.

ИНТЕРНИ ФАКТОРИ

- Поред спољних фактора, функција хране и пића има и многе друге свакодневне унутрашње притиске.
- Унутрашњи проблеми су они који настају унутар организације, па из тог разлога такви проблеми обично се могу адекватно решити унутар установе ако се могу идентификовати и основни узрок уклоњена.
- Унутрашњи проблеми се могу класификовати на следећи начин: храна и пића, особље, контрола,

ХРАНА И ПИЋЕ

Кварљивост намирница и потреба за адекватним прометом залиха.

Контрола отпада и порција.

Крађа из кухиња, ресторана, барова и продавница, која се понекад назива и „скупљање“.

ОСОБЉЕ

- Недостатак генералног особља или недостатак вештина у индустрији.
- Постизање нивоа особља који одговара врхунцима и падовима продајне активности.
- Изостанак са посла, болест итд.
- Коришћење хонорарног или повременог особља у неким одељењима за храну и пиће.
- Лош надзор и обука новог особља.
- Велика флуктуација особља, посебно у неким областима

КОНТРОЛА

Контрола и наплата готовине и кредита.

Одржавање свих трошкова у складу са буџетским смерницама и тренутним обимом пословања, нпр. храна, пиће, платни списак.

Одржавање строге и ефикасне контроле свих залиха хране и пића.

Одржавање ажурног обрачуна трошкова и цена за све ставке менија.

Одржавање ефикасног система контроле хране и пића који даје анализиране статистичке податке о свему посао обављен.

Финансијско управљање и трошкови

- Управљање буџетом;
- Контрола трошкова и прихода;
- Планирање инвестиција и пројекција финансијских извештаја

Буџет

- **Буџет** представља финансијски план који обухвата реалан израз циљева и задатака менаџмента изражених у новчаном смислу.
- **Буџет** указује на профит који треба да се оствари након што се покрију трошкови производње продаје гастрономских производа
- **Оперативни буџет** је финансијски план за одређени временски период и најближи је контроли хране, пића и трошкова рада у односу на друге врсте буџета нпр. статистички, флексибилни и др.

Контрола трошкова и прихода

Контрола трошкова и прихода у контексту менаџмента хране и пића одиграва кључну улогу у успешном управљању хотелима, ресторанима и другим предузећима у индустрији хране и пића. Овај аспект менаџмента има за циљ организацију, праћењу и оптимизацију трошкова и прихода у овом сектору

Контрола трошкова и прихода

- **Инвентар:** Редовно праћење инвентара хране и пића је од суштинског значаја. То помаже у спречавању губитака и откривању кража.
- **Цене и марже:** Анализа цена и маржи на производе и услуге је битан аспект контроле прихода. Треба проучити како можете повећати приходе или оптимизовати цене.
- **Управљање запосленима:** Обука и мотивација запослених у вези са контролом трошкова (коришћење сировина и материјала) може значајно допринети ефикасности.
- **Процес прикупљања и анализе података:** Коришћење софтвера за управљање подацима може олакшати праћење трошкова и прихода.
- **Контрола трошкова:** Пројекције финансијских извештаја такође обухватају контролу трошкова. Ово укључује постизање ефикасности у управљању сировинама.
- **Квалитет хране и пића:** Одржавање квалитета хране и пића и правилно управљање лагером је кључно за спречавање отказивања и бацања хране.

Планирање инвестиција и пројекција финансијских извештаја

- **Планирање инвестиција:** Пре него што инвестирате у нове објекте, опрему или технологију, треба да израдите детаљан бизнис план. Овај план треба да обухвати инвестиционе потребе, изворе финансирања, оцену трошкова и користи, као и временски хоризонт. Планирање инвестиција треба да буде попраћено анализом ризика и стварањем реалних очекивања. Критички фактори у овом процесу укључују **финансијске извештаје, анализу тржишта и потребе за капиталом**.

Планирање инвестиција и пројекција финансијских извештаја

- **Мониторинг и анализа извештаја:** Редовно мониторирање и анализа финансијских извештаја помаже у праћењу напретка и управљању било којим несавршеностима у процесима.
- **Употреба софтвера за финансијско моделирање:** Моделовање финансијских сценарија помаже у бољем разумевању потенцијалних ризика и прилика.
- **Пројекција финансијских извештаја:** Пројекција финансијских извештаја укључује предвиђање будућих финансијских резултата, укључујући приходе, трошкове и приходну равнотежу. Ово је корисно како бисте предвидели како би инвестиције могле утицати на финансијску слику вашег пословања у будућности

Планирање јеловника и менија

- Јеловник и мени представљају писану понуду гастрономских производа и напитака угоститељског објекта у датом тренутку.

Врсте јеловника

- ***A la carte:*** Гости могу изабрати појединачне јеловнике из листе различитих ставки.
- **Јеловник за специјалне прилике:** Креира се за посебне прилике као што су венчања, рођендани или други значајни догађаји.
- **Десертни јеловник:** Фокусиран на различите слатке десерте и напитке.

Врсте менија

- ***Table d'hôte*** (предјело, главно јело и десерт)
- ***Du jour (****a French word for "of the day)*
- *Testing menu*
- Буфет мени
- Дијетални мени
- Сезонски мени
- Дечији мени
- Вегански и вегетаријански мени

Винска карта

- Бела
- Црвена
- Розе
- Пенушава

Карта пића

- Разне врсте топлих и хладних напитака
- Без(алкохолни) и алкохолни напици
- Коктели

Дигиталне врсте јеловника и менија

- Scan QR code
- Дигиталне картице

Кетеринг

Кетеринг је услужни концепт гастрономских производа и услуга која се односи на професионално припремљену и пружану храну и пиће која се обично сервира на различитим догађајима, скуповима или специјалним приликама.

Ова услуга обухвата припрему, пренос и сервирање разноврсних кулинарских специјалитета и напитака на различитим локацијама.

Кетеринг

1

Друштвени догађаји: Кетеринг се често користи на свадбама, рођенданима, вечерама, прославама и другим друштвеним окупљањима где је потребно обезбедити храну и пиће за гостије.

2

Корпоративни догађаји: Предузећа често користе кетеринг услуге за обезбеђивање оброка и кафе пауза на састанцима, конференцијама и семинарима.

3

Домаћинство: Индивидуални домаћини могу ангажовати кетеринг услуге за приватне вечере у свом дому, где се професионални кувари и сервирачи старају о гостима.

4

Догађаји на отвореном: Кетеринг се може применити на фестивалима, спортским догађајима, концертима и другим јавним наступима, где је потребно обезбедити готове оброке за велики број људи.

5

Особе са специјалним потребама: Кетеринг услуге такође могу бити прилагођене за особе са дијеталним ограничењима, алергијама или другим специфичним потребама у исхрани.