



АКАДЕМИЈА СТРУКОВНИХ
СТУДИЈА БЕОГРАД
ACADEMY FOR APPLIED
STUDIES BELGRADE

ПОЈАМ, НАСТАНАК И РАЗВОЈ УГОСТИТЕЉСТВА



- ▣ Развој упоредо са економским, политичким и друштвеним развојем првобитне заједнице
- ▣ У првобитној заједници људи су живели у колективу јер скромна средства за производњу нису омогућавала индивидуалну производњу и живот ван колектива
- ▣ Гостопримство се јавља као обичај у виду вршења размене у родовским заједницама и племенима која се од натуралног облика развија до новчаног
- ▣ Размена добара ствара прве путнике и у даљем развоју потребу за оснивањем првих угоститељских радњи, давање хране и конака био је виши облик гостопримства и обављао се бесплатно
- ▣ Робовласничка формација дала је гостопримству нови смер и развила прве облике угоститељства које су се одвијале у натури-за преноћиште је давана нека врста робе и сл.

- ▣ Организовано пружање уг. услуга се јавља у давној прошлости у организованим државама Асирије, Вавилона, Египта, Рима, итд.
- ▣ На основу историјских чињеница прве точионице пића су настале пре више од 3000 год. п.н.е.
- ▣ У Египту прва преноћишта су отворена за путнике и трговце а већа коначишта, (Каравансараји) служила су за смештај читавих каравана људи, коња и камила
- ▣ Поред њих су отварани и Ханови који су постепено прерастали у Механе (куће пића)
- ▣ Први трагови угоститељства код старих Грка потичу од око 500год.п.н.е. У сваком месту је одређиван старешина који се бринуо о смештају путника

- ▣ У историјским списима помињу се и општински коначи за ноћење путника (Leshe) у којима је било обезбеђено и купање као и (Karalion) који су били слични данашњим гостионицама у којима је могла да се добије и храна
- ▣ Римљани су најбоље организовали мрежу уг. објеката јер им је била потребна због војних и трговачких разлога, уз оутеве су градили прихватна места за путнике, државне чиновнике...
- ▣ Позната су преноћишта (Stationes) станице где су истовремено поред пружања услуга за путнике, мењане и запреге, затим (Mutationes) Гостионице – Таверне као и лечилишта (Terme)
- ▣ После распада Римске империје није било обезбеђених коначишта па је Франачки краљ Карло Велики наредио да сви манастири морају да приме све путнике на коначиште (Hospice)

На подручју Србије:

- Током времена смањивали су се освајачи, њихове војске и културе што је и утицало на развој угоститељства у различитим облицима
- Тек у Средњем веку можемо да говоримо о првим облицима Угоститељског пословања у Србији
- Делимично било развијено на Српским дворовима, али развојем трговине и трговачких путева дошло је до отварања Ханова (уг. Објекти смештени уз путеве) на раздаљинама од једног дана путовања кочијама, где су се наплаћивале услуге пружане гостима
- Касније они прерастају у Механе, Крчме и Кафане а у данашње време у модерне Хотеле, Ресторане, Мотеле,...
- На даљи развој Угоститељства под утицајем различитих култура, интереса, претензија да се влада нашим народом, одомаћили су се поред наших изворних јела и пића, инострана национална јела и пића као и технике услуживања истих

Појам и улога Ресторатерства

- ▣ Реч RESTAURANT (освежење, окрепљење) потиче од Француског власника и куvara Уг. објекта BOULANGER (Буланже), који је у свом објекту нудио месну супу, коју је назвао (Le restaurant divine)- Божанско окрепљење, временом је реч RESTAURANT прихваћена као назив за бољи уг.објекат, а данас тај назив има исто значење у целом Свету
- ▣ Ресторатерство у принципу подразумева услуживање гостију на угоститељски начин и организацију таквог услуживања

▣ Реч Услуживање можемо да посматрамо са два аспекта:

1. Код куће имамо тзв. Услуживање гостију који нам долазе у посету, тако што се послужење износи пред госте, што је најважније, а како и на који начин то радимо, мање је битно (крсне славе, рођендани, веридбе и остали догађаји у кућним условима) а чији је основни циљ ГОСТОПРИМСТВО
2. Услуживање у Угоститељству подразумева услуживање гостију на угоститељски начин, професионалан и мора бити доведен до перфекције, овакав вид услуживања се одвија кроз Уг. пословање, чији је основни циљ остваривање зараде, профита

- ▣ У угоститељству се гостима пружају услуге смештаја, хране и пића, а осим основних услуга могу се пружити и допунске угоститељске услуге (паркинг, мењачница, фризер,...)
- ▣ Услуживање у угоститељству означава пружање услуга хране, пића и напитака, те услуге у уг.објектима гостима непосредно пружају конобари, бармени, сомелијери, точиоци пића, сервирке и радници сличних занимања
- ▣ У ШИРЕМ СМИСЛУ УГОСТИТЕЉСКО УСЛУЖИВАЊЕ ПОДРАЗУМЕВА СВЕ РАДЊЕ, ПОСТУПКЕ И ПРОЦЕДУРЕ КОЈЕ УГОСТИТЕЉСКО, УСЛУЖНО ОСОБЉЕ ПРЕДУЗИМА ДА БИ НА НАЈБОЉИ МОГУЋИ НАЧИН УЗ ПРИМЕНУ ХИГИЈЕНСКИХ СТАНДАРДА, ЗАШТИТЕ НА РАДУ А УЗ УПОТРЕБУ ОДГОВАРАЈУЋЕГ НАМЕШТАЈА, ОПРЕМЕ, УРЕЂАЈА КАО И ИНВЕНТАРА ЗА УСЛУЖИВАЊЕ ПРУЖИЛА КВАЛИТЕТНУ УГОСТИТЕЉСКУ УСЛУГУ У УГОСТИТЕЉСКИМ ОБЈЕКТИМА

Задаци Ресторатерства:

- ▣ Уг.услуге се пружају грађанима, домаћим и страним туристима, као и путницима у различитим уг.објектима, а квалитет услуживања не сме да зависи од верске припадности, националности, боје коже, пола и сл.

Услуживање у угоститељству има стручну, културну и економску компоненту:

- ▣ Под стручним услуживањем се сматра услуживање према устаљеним правилима а које захтева од сваког радника познавање одговарајуће вештине и технике рада
- ▣ Културно услуживање се огледа у пристојном владању узорној личној и радној хигијени
- ▣ Економично услуживање се огледа у правилном коришћењу радног времена и радне снаге, материјала, енергије, пословног инвентара и др.средстава, што омогућава уштеду у трошковима пословања
- ▣ Испуњавањем ове три компоненте се постиже пословни успех уг.објекта

Процес и фазе угоститељског услуживања

Процес пружања услуга хране пића и напитака у угоститељству је веома сложен и захтеван и одвија се кроз три фазе:

- ▣ Припремни радови у Уг.објектима
- ▣ Услуживање гостију
- ▣ Завршни радови у угоститељским објектима

Из ових фаза рада у услуживању гостију произилази читав низ радних дужности и задатака које обавља услужно особље а то су:

- ▣ Припремни радови у сали, офису и точионици пића**
- ▣ Дочек, пријем и смештај госта**
- ▣ Презентовање понуде**
- ▣ Примање поруџбине и стручна помоћ при одабиру хране и пића**
- ▣ Регистровање и дистрибуција поруџбине производним одељењима**
- ▣ Припрема поруџбине**
- ▣ Пренос-транспорт поруџбине од производног одељења до госта**
- ▣ Услуживање поруџбина госту**
- ▣ Наплата услуга**
- ▣ Испраћај госта**
- ▣ Завршни радови у сали, офису и точионици пића**

- ▣ Комуникација у угоститељству је веома значајна и одвија се у више праваца
- ▣ Да би се обавили сви задаци и радне дужности услужно особље мора бити адекватно образовано, тј. стручно оспособљено за свако појединачно занимање у угоститељству

Угоститељско услуживање обухвата познавање:

- ▣ Свих врста уг. објеката
- ▣ Опреме и инвентара који се користе у услуживању
- ▣ Система регистровања и наплаћивања услуга
- ▣ Техничких уређаја који се користе у услуживању
- ▣ Писмене понуде асортимана јела и пића
- ▣ Свих врста јела и пића и начина њиховог припремања
- ▣ Система орг. рада услужног особља

- ▣ Начине угоститељског услуживања јела и пића
- ▣ Припрамања јела и салата пред гостом
- ▣ Фламбирања јела и салата пред гостом
- ▣ Транширања меса, риба, ракова и дивљачи пред гостом
- ▣ Припремања разних мешавина од безалкохолног пића
- ▣ Организација свечаних пријема и оброка
- ▣ Познавање протокола приликом услуживања на свечаним пријемима

Значај ресторатерства у туризму

- ▣ Посебно су значајни угоститељски објекти за исхрану и пиће у којима се врши пружање главних дневних obroka
- ▣ То могу бити ресторани као уг.објекти или уг.садржаји
- ▣ У тур.центрима у којима поред хотелских капацитета имамо и одговарајуће угоститељске садржаје све већи број туриста се опредељује за смештај у приватним капацитетима због којих су самостални ресторани веома драгоцени
- ▣ Циљ ресторатерске делатности је да се у сваком тренутку и месту, туристима обезбеди адекватна исхрана и пиће уз задовољење и других потреба које су везане за боравак туриста на одређеној туристичкој дестинацији

- ▣ Од посебног значаја је избор локације уг.објекта од које зависи промет а у вези са тим и остварени доходак (градови, бање, приморје, планински центри...)
- ▣ Наука и квалитет одвајају модерно хотелијерско пословање од традиционалног локалног угоститељства
- ▣ Савремени уг.објекти морају испуњавати различите захтеве и сфере организације, економике, социологије, контроле, информатике, прогреса, иновације, познавања језика, интегрисаности, ... И све то мора бити прилагођено сфери услуга које захтевају клијенти
- ▣ Угоститељско-тур.потрошња већим или мањим делом утиче на све привредне делатности а самим тим и на целокупно пословање земље.

Хвала на пажњи !!!