

# ПОЈАМ, НАСТАНАК И РАЗВОЈ УГОСТИТЕЉСТВА



АКАДЕМИЈА СТРУКОВНИХ  
СТУДИЈА БЕОГРАД  
ACADEMY FOR APPLIED  
STUDIES BELGRADE



- **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 природног 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 природи-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 500 год.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 (Kapelioni) 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**
- **Опreme 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**
- **Припремања 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 !!!**