



CORE-VET

www.corevet.eu

Strukovno obrazovanje i bolji izgledi za zapošljavanje
nekvalificiranih i polukvalificiranih djelatnika u
turizmu i ugostiteljstvu

BASIC SKILLS

Obrazovni materijali
Standardi za posluživanje hrane i pića

UVOD

Uslužna industrija hrane i pića ili ugostiteljstvo obično se definira prema svojim izlaznim proizvodima kojima zadovoljava različite zahtjeve ljudi u pogledu hrane i pića. No, ona ne uključuje proizvodnju hrane i pića i njihovu prodaju na malo. Danas je uslužna industrija hrane i pića vrlo razvijena te, prema nekim procjenama, dnevno poslužuje više od 100 milijuna obroka. Raširila se u sve vidove života: hoteli, restorani, tvorničke i bolničke menze, restorani na željezničkim kolodvorima i u zračnim lukama, sve to danas čini dio ugostiteljske djelatnosti. Osnovna funkcija ove djelatnosti je posluživanje hrane i pića ljudima te zadovoljavanje njihovih različitih potreba i ukusa. Glavni cilj je učiniti gosta zadovoljnim.

1.ČITANJE

1 sat

VJEŠTINE ČITANJA ODNOSE se na specifične sposobnosti koje osobi omogućuju da samostalno čita i shvaća poruku pročitanoog teksta.

ČITANJE SE ODNOSI na vještine potrebne za razumijevanje i primjenu informacija ponuđenih u rečenicama i odlomcima.

U POSLOVNOM OKRUŽENJU ljudi koriste vještinu čitanja kako bi pronašli i upotrijebili informacije iz memoranduma, elektroničke pošte, priručnika, izvještaja, ponuda i drugih pisanih materijala.

1. ČITANJE

ČITANJE MEMORANDUMA

Memorandum je komunikacijska zabilješka kojom se bilježe događaji ili primjedbe o određenoj temi. Memorandumi se obično koriste u poslovnom okruženju kao sredstvo unutrašnje uredske komunikacije koje se može koristiti u razne svrhe. Danas se elektronička pošta može smatrati uobičajenim oblikom memoranduma. Na primjer, njome se skreće pažnja na pitanja koja treba riješiti, obavještava se klijente i kolege o stanju aktivnih projekata i, na kraju, njome se kolegama može ponuditi rješenje nekih problema vezanih uz projekte na kojima rade. Elektronička pošta je dobar alat kojim se omogućuje brz i sažet prijenos informacija.

Salje: Bar		Datum: 8. rujna 2013.		
Prima: Glavna kuhinja				
Količina		Opis	Cijena po komadu	Iznos
2		Coca-cola 330 ml	15,00	30,00
1		Crno vino 500 ml	56,00	56,00
			Ukupni iznos:	86,00
Poslao: <i>Tajp - kulin</i>				
Prima: <i>Glavna kuhinja</i>				

NAZIV TEME ILI PREDMETA TREBA BITI INFORMATIVAN

Budite vrlo konkretni od samog početka, obavijestite čitatelja koja je tema memoranduma i o čemu je riječ u ponudi, izvještaju o radu, problemu ili postignutim rezultatima. Odjeljak „subject“, odnosno „tema“ ili „predmet“ jedna je od prvih stvari koje će čitatelj pogledati čim primi memorandum. Zbog toga ono što upišete mora biti informativno jer će na taj način čitatelj čim primi memorandum znati o čemu je u njemu riječ.

1. ČITANJE

ČITANJE MEMORANDUMA

KORISTITE UPEČATLJIV
POČETAK

Kao i rečenicom upisanom u odjeljak „predmet“, i s prvih nekoliko rečenica teksta treba detaljno opisati temu i namjeru memoranduma. Tako se čitatelja uvodi direktno u srž stvari i izbjegava gubljenje vremena na duge uvode. Nemojte gubiti vrijeme i prostor na nevažne informacije, odmah prijedite na stvar.

može pozvati u određenim situacijama. Stoga je važno da ostane formalan i profesionalan. Kolege, nadređeni i klijenti ne žele da taj dokument bude ležeran jer to mogu interpretirati kao manjak poštovanja. Nikada ne započinjite memorandum kao da razgovarate sa svojim prijateljem, koristeći riječi kao što su „bok“ ili „hej“. Memorandum uvijek trebate započeti koristeći neku od službenih fraza, kao što su „dobar dan“, „dragi“ itd. Toga se treba držati čak i onda kada je osoba kojoj pišete memorandum vaš bliski prijatelj.

BUDITE OSOBNI

Memorandumi uvijek imaju razgovorni stil i u njima se koriste riječi kao što su „ja“, „ti“ i „mi“. Zvuči prirodnije reći; „Želio bih da učiniš ovo“, a i osobnije je, što je i potrebno s obzirom na to da se obraćate određenoj osobi. Želite li od ljudi dobiti aktivan pristup, pišite koristeći se aktivnim, a ne pasivnim oblicima. Pišite na isti način kao da razgovarate s osobom licem u lice. Koristite skraćenice, no izbjegavajte upotrebu slenga ili fraza koje bi čitatelj mogao pogrešno shvatiti. S druge strane, nastojte da dokument bude prikladan radnom ambijentu.

NE PRETJERUJTE SA SUVIŠNIM
RIJEČIMA

Izbjegavajte riječi koje bi čitatelju mogle biti nepoznate. Jezik kojim pišete treba biti jednostavan, ali ne previše. Umjesto da napišete „u skladu s vašim zahtjevom“ upotrijebite neki ležerniji način da to kažete, primjerice „kao što ste tražili“ ili „po vašoj želji“ bilo bi prikladnije. Budite kratki.

**ZAPAMTITE:
MEMORANDUMI
SU POSLOVNI
DOKUMENTI.**

Korištenje stručne terminologije nema za cilj da se zvuči učeno, ali niti da zvuči neprofesionalno. Memorandum je poslovni dokument koji je ujedno odraz poslovanja. To je također pravni dokument koji se može čuvati mnogo godina te se na njega

1. ČITANJE

ČITANJE MEMORANDUMA

IZBJEGAVAJTE KIČENE IZRAZE

Prijeđite na stvar tako da se držite onog što je važno i izbjegavate upotrebu kičenih izraza. Nitko ne želi biti prisiljen čitati između redaka kad ima ograničeno vrijeme na raspolaganju i zgusnut raspored. Budite jednostavni u izboru riječi, izbjegavajući da zvučite afektirano ili pretenciozno. Žargon koristite samo ako to pomaže da memorandum bude što kraći te ako ste sigurni da će ga čitatelj razumjeti. Vjerojatno se vaš učitelj jezika ne bi složio s takvim pristupom, no kad je riječ o poslu, za memorandume je „kratko i jasno“ zlatni standard.

PRIJE SLANJA PROVJERITE

Odvojite vrijeme da prije nego što ga pošaljete, provjerite memorandum kako biste bili sigurni da ste obuhvatili sve potrebne informacije. Dva puta provjerite imena, datume i ključne elemente projekta/teme kako biste bili sigurni da je sve točno i ažurirano. Imajte na umu da je svaki pisani poslovni dokument pravno obavezujući, što znači da sve što je u njemu navedeno mora biti vrlo precizno. Provjerite i pravopis u tekstu jer korekcija pravopisa (spell check) ugrađena u kompjutorski program nije uvijek pouzdana i nije jamstvo da će sve biti ispravno napisano.

NE BUDITE PREVIŠE SRDAČNI

Pokušajte izbjeći fraze poput „žao nam je zbog mogućih problema“ ili „ne ustručavajte se nazvati“. Previše takvih fraza može djelovati neiskreno ili banalno. Možete biti iskreni, a da pritom ne zvučite djetinjasto. Ne pretjerujte s korištenjem klišeiziranih izraza, već se pokušajte izraziti vlastitim riječima i iskreno se ispričati kada je to potrebno.

POSTANITE ČITATELJ

Kad pišete memorandum, imajte na umu onoga tko će ga čitati. Jedan od savjeta za pisanje memoranduma koji će biti usredotočen na čitatelja jest da zamislite da vodite razgovor licem u lice s tom osobom. No, i u tom slučaju morate paziti da budete profesionalni, a da u isto vrijeme jasno i jezgrovito prenesete srž stvari čitatelju.

1.ČITANJE

ČITANJE MEMORANDUMA

KRAJ PRETVORITE U POČETAK

Ta Memorandumi često počinju opisom problema ili pronađenim rješenjem.

Ono što želite da čitatelj shvati iz memoranduma iznesite na početku, a zatim u daljnjem tekstu razradite temu.

Takav način poznat je kao obrnuti piramidalni stil pisanja. Takav stil je važan zato što čitatelj često ima samo toliko vremena da pogledom preleti preko memoranduma.

Stavljanje najvažnije informacije na početak dokumenta jamstvo je da će čitatelj razumjeti koja je njegova svrha. Većina čitatelja neće dokučiti ključnu temu ako memorandum nije pisan na takav način jer najčešće samo prelaze pogledom prema sredini dokumenta ne čitajući temeljito cijeli memorandum.

Drugi način da se postigne jasnoća unatoč letimičnom čitanju memoranduma je korištenje crnih točaka za isticanje, tablica i lista. To može biti vrlo učinkovito jer se tim sredstvima sažima trenutačno stanje projekta, a one ujedno mogu predstavljati kontrolnu listu za buduće provjere tih stavaka, primjerice navedenih rokova i slično.

Crne točke za isticanje privlače pažnju čitatelja te mu mogu brzo i jezgrovito prenijeti važnu informaciju.

NABROJITE PRIMATELJE MEMORANDUMA

Pristojno je obavijestiti čitatelja tko je sve primio memorandum koji ste napisali. Na taj način čitatelj će znati tko je sve o tome obaviješten i tko ima te informacije. To mu omogućuje da bude spreman objasniti situaciju i odgovoriti na pitanja drugih koji nisu bili obaviješteni memorandumom.

STAVITE ZAGLAVLJE

Kao potpisivanje pisma, stavljanje svog zaglavlja na memorandum koji trebate poslati neka je vrsta vašeg „pečata“.

Osnovna struktura memoranduma je:

- Iznošenje problema
- Razrada uzroka problema
- Predloženi način postupanja
- Vaša zaključna tvrdnja

NE OBJAŠNJAVAJTE PREVIŠE

Potrebno je objasniti zašto želite da se nešto učini, no nemojte s tim pretjerivati. Memorandum treba biti kratak i jasan. Čitatelj neće čitati cijeli dokument pa memorandum mora biti napisan tako da se lako shvati čim se preleti pogledom.

1. ČITANJE

ČITANJE MEMORANDUMA

ODLOMCI NEKA BUDU KRATKI

Ograničite svaki odlomak na pet redaka ili manje. Svaki razlog iznesite u zasebnom odlomku, radije nego da ih sve nagomilate u istom. Ako odlomak postane previše dugačak, čitateljeva pažnja će oslabjeti i svrha dokumenta bit će izgubljena. Prirodno je da ljudi letimice pogledom prelaze preko teksta i pronalaze ključne riječi na koje se usredotočuju čitajući dokument. Ako je odlomak predug, odustat će od traženja ključnih riječi i pokušat će još brže preletjeti pogledom preko dokumenta.

POTAKNITE NA DJELOVANJE

Završite memorandum poticanjem na djelovanje. To je jednostavno: ako želite odgovor do petka u 15 sati poslijepodne, onda to jasno napišite. To će čitatelja obavezati da vam nešto odgovori do tog roka.

ZAVRŠETAK

Zaključivanje memoranduma je jednostavan potpis. Uz potpis treba biti naveden i broj telefona na kojem ste dostupni, e-mail adresa te, ako je vaša tvrtka ima, adresa web stranice. Je li sve to potrebno ili nije, ovisi o vašem odnosu i bliskosti s primateljem.

DATUMI

Vodite računa o tome da svaki datum pišete na sljedeći način: mjesec pisan slovima (npr. prosinac), nakon toga dan napisan brojevima i na kraju godina također napisana brojevima. Ovakav način je važan kako ne bi došlo do zbrke s datumima. Na ovaj način, čak i ako memorandum pošaljete u neku drugu zemlju, datum neće biti krivo interpretiran.

LEGALNOST DOKUMENTA

Memorandumi su pravni dokumenti, zato ih je važno pisati na profesionalan način. Datum nije samo koristan podatak za zaposlenike unutar tvrtke, već je koristan i u slučaju sudskog spora. Datumi se mogu koristiti kao oblik dokumentiranja određenog događaja ili radnje. Osim toga, memorandum uvijek treba biti točan i precizan. Nemojte iznositi nešto za što ste svjesni da je netočno. Pobrinite se da provjerite sve činjenice koje iznosite. Sud može tražiti na uvid memorandume u slučaju da netko protiv tvrtke podnese tužbu. Ti dokumenti moraju biti formalni, točni i poslovni, jer mogu predstavljati dokaz da je nešto bilo ili da nije bilo učinjeno.

Pravna vrijednost dokumenta još više naglašava važnost profesionalnog pristupa pisanju memoranduma. Stoga u njega nemojte stavljati nadimke osoba niti u njemu pisati šale. Ako je u memorandumu napisana neka šala, sud može smatrati da je to neka šifra koju djelatnici koriste među sobom te to suci mogu protumačiti kao znak upozorenja da nešto nije u redu. Čitaju li se takvi dokumenti na sudu, šale u njima ostavit će loš dojam o tvrtki. Također, kako biste se zaštitili, nemojte nikoga obavezati rasporedom i satnicom, osim ako se prethodno niste s nekim dogovorili o tome.

1.ČITANJE

KAKO IZGLEDA MEMORANDUM

POČETAK MEMORANDUMA

Kad pišete poslovni memorandum, na vrhu dokumenta treba biti navedeno ime tvrtke za koju radite te da je to službeni memorandum namijenjen samo za korištenje unutar tvrtke. Ako ne postoji takav obrazac, onda će vaš memorandum započinjati na sljedeći način:

- PRIMA
- ŠALJE
- DATUM
- PREDMET

Primjer

PRIMA: Josip Šarinić

ŠALJE: Marijana Sadić

DATUM: 1. siječnja 2014.

PREDMET: Pridruži nam se na godišnjem pikniku

Imajte na umu da informacije koje slijede iza stupaca moraju biti poravnate jedna s drugom. Kako biste to učinili, upotrijebite tabulator. Ako se znate služiti programom Microsoft Word, možete upotrijebiti tabulator s lijeve strane tipkovnice.

1. ČITANJE

KAKO IZGLEDA MEMORANDUM

SREDINA I KRAJ MEMORANDUMA

Nakon retka za upis predmeta, uvucite redak prije nego što započnete s pisanjem teksta memoranduma. U memorandumima nemojte uvlačiti početak svakog odlomka, već samo napravite dvostruki razmak između svakog odlomka.

Ono što treba zapamtiti jest da većina memoranduma neće biti duža od jedne stranice, no ako prijedete na drugu stranicu, onda je i na drugoj stranici potrebno staviti zaglavlje. Zaglavlje treba uključivati vaše ime, broj stranice i datum.

Kraj neformalnog uredskog memoranduma može sadržavati samo ime pošiljaoca. No, ako je riječ o formalnijem memorandumu, na kraj treba staviti puno ime i prezime, zajedno s nazivom radnog mjesta i informacijama za kontakt. Uobičajeno je i rukom potpisati memorandum kraj vašeg otisnutog imena i prezimena na vrhu.

KONAČNI IZGLED MEMORANDUMA

Šalje: Marijana Sadić

Prima: Josip Šarinić

Datum: 1. siječnja 2000.

Tema: Pridružite nam se na godišnjem pikniku

Josipe,

naš godišnji piknik održat će se u subotu, 3. ožujka. Tražimo volontere koji bi pomogli oko uređenja, kuhanja i čišćenja. Ako ste zainteresirani, molim vas da me obavijestite do 15. siječnja.

Marijana

PRIMJER

Josipe,

naš godišnji piknik održat će se u subotu, 3. ožujka. Tražimo volontere koji bi pomogli oko uređenja, kuhanja i čišćenja. Ako ste zainteresirani, molim vas da me obavijestite do 15. siječnja.

Martina

1.ČITANJE

ČITANJE OBRAZOVNIH PRIRUČNIKA

OBRAZOVNI PRIRUČNIK je knjiga ili brošura s instrukcijama, namijenjena poboljšanju kvalitete poslova koje djelatnik obavlja.

Upotreba obrazovnih priručnika je vrlo raširena.

Obrazovni priručnik može biti naročito koristan kao:

- uvod u sadržaj posla prije obuke
- shema koju treba slijediti tijekom obuke
- podsjetnik nakon obuke
- kao izvor općih informacija o temi

OBRAZOVNI PRIRUČNIK može biti važan dio formalnog programa obuke. Na primjer, može pomoći da se osigura konzistentnost u prezentaciji sadržaja. Osim toga, omogućava da sve edukativne informacije o vještinama i radnim procesima te ostale informacije potrebne za obavljanje posla budu sakupljene na jednom mjestu.



1.ČITANJE

ČITANJE OBRAZOVNIH PRIRUČNIKA

Obrazovni priručnici mogu biti napisani da se koriste kao:

- Radne bilježnice: koje se koriste tijekom obuke kao izvor osnovnih informacija i primjera te sadrže zadatke za vježbanje.
- Priručnik za samouke: namijenjen praktikantima da iz njih sami uče.
- Podsjetnik: koji sadrži detaljne informacije o procesima i postupcima.
- Vrsta skripte: koja sadrži općenite informacije koje služe kao podrška obuci na tečaju.
- Pomagalo u poslu: sadrži upute „korak po korak“ koje se mogu koristiti na radnom mjestu.

1. ČITANJE

ČITANJE OBRAZOVNIH PRIRUČNIKA

PRIMJER:

VAŽNA OBAVIJEST ZA SVE KUHINJSKO OSOBLJE: MOLIMO PROČITAJTE!



- **Stroj za rezanje suhomesnatih proizvoda treba očistiti nakon svake upotrebe.**
- **Prije čišćenja provjerite je li žica s utikačem izvađena iz električne utičnice.**
- **Uklonite oštricu i operite je toplom vodom i deterdžentom.**
- **Nanesite na nju tanak sloj maslinova ulja kako biste spriječili pojavu hrđe.**
- **Odmah nakon čišćenja vratite oštricu na njezino mjesto.**

Pitanje:

U skladu s važnom obavijesti, što pomoćno kuhinjsko osoblje treba učiniti prije nego što počne čistiti stroj za rezanje suhomesnatih proizvoda?

- A. Isprati oštricu hladnom vodom.
- B. Namazati oštricu maslinovim uljem.
- C. Isključiti stroj za rezanje mesa iz struje.
- D. Isključiti stroj.

Odgovor: C



2 . UPOTREBA DOKUMENATA

2 sata



2. UPOTREBA DOKUMENATA

ČITANJE JELOVNIKA I CJENIKA

ZAŠTO JE PROUČAVANJE JELOVNIKA KORISNO ZA KONOBARA

Kao poslužitelj hrane trebali biste biti dobro upoznati sa svakim detaljem jelovnika restorana u kojem radite, uključujući svaku promjenu jela, promjenu cijene, dodavanje posebnih ponuda itd. Dobro vladanje jelovnikom pomoći će vam da poboljšate svoju uslugu tako što ćete moći predlagati jela, nuditi specijalitete ili odgovarati na pitanja gosta.



Navodimo nekoliko ključnih točaka koje će vam pomoći da shvatite zašto biste trebali detaljno proučiti jelovnik:

Trebali biste biti u tijeku sa svim promjenama cijena i jela u jelovniku uslijed povećanja cijena sastojaka na tržištu ili sezonske dostupnosti određenih namirnica.



2. UPOTREBA DOKUMENATA

ČITANJE JELOVNIKA I CJENIKA

Naučit ćete koja su jela specijaliteti i od čega se spravljaју te ćete znati odgovoriti na pitanja gosta i pomoći mu da odabere jelo po svom ukusu. Ako je potrebno, potražite pomoć šefa kuhinje.

Upoznavanje s jelovnikom pomoći će vam da gostu pružite detaljne informacije o svakom jelu te da mu predložite priloge uz glavno jelo.

Kako biste bili vjerodostojniji, korisno je probati svako jelo i upoznati njegov okus.

Trebali biste znati koja su jela „spremna za posluživanje“ za goste koji su u žurbi, a koja se jela pripremaju po narudžbi.

Trebali biste znati popis sastojaka jela itd.

Gostu možete pomoći i tako da mu pružite neke posebne informacije o jelu i piću u sljedećim slučajevima:

Neki gosti mogu biti skloni alergijama na određene namirnice ili sastojke jela. Poznavanje jelovnika omogućit će vam da odgovorite na njihova pitanja o tim posebnim sastojcima.

Gosti koji su vegetarijanci strogo odbijaju hranu koja nije vegetarijanska. Dobro se informirajte o vegetarijanskim jelima i pomozite im da odaberu odgovarajuće jelo.

Poznavanje cijena ponuđenih jela omogućit će vam da gostu predložite jela u skladu s njegovim financijskim mogućnostima.

Djeca su vrlo izbirljiva. Upoznajte se sa željama djeteta i s ponudom na jelovniku kako biste mu mogli pomoći da odabere prikladno jelo.

GOSTI SU UVIJEK IMPRESIONIRANI KONOBARIMA KOJI DOBRO POZNAJU JELOVNIK I ZNAJU KAKO PRODATI JELA U PONUDI.

Zamolite kuhara ili šefa kuhinje da prođe kroz jelovnik s vašim konobarima i barmenima.

UPOZNAJTE SVOJ JELOVNIK

Jelovnik je tiskani popis hrane i pića koja nude restorani te ih poslužuju prema narudžbama gostiju.

2. UPOTREBA DOKUMENATA

ČITANJE JELOVNIKA I CJENIKA

U nekim restoranima jelovnici se drže na svakom stolu i prije dolaska gosta. U većini slučajeva konobar donosi jelovnik tek kada gost dođe. U nekim restoranima gostima se nosi jelovnik tek nakon što im je ponuđen aperitiv. Dakle, prvo morate znati kakva je praksa u restoranu u kojem radite.

Također treba znati da se tradicionalno jelovnici pružaju gostu s lijeve strane. Pristojno pružite jelovnik i recite „Izvolite jelovnik, gospodine/gospođo“.

Ako je riječ o skupini gostiju, onda jelovnik prvo trebate pružiti domaćinu ili bilo kojoj ženi.

POSTOJI NEKOLIKO TIPOVA JELOVNIKA:

- VEČERNJI JELOVNIK
- JELOVNIK A LA CARTE
- JELOVNIK SPECIJALITETA
- JELOVNIK SLATKIH JELA I VINA
- DNEVNI JELOVNIK
- DJEČJI JELOVNIK



Različiti restorani mogu imati različite stilove jelovnika. Na primjer, tiskane na tvrdom papiru, tiskane na plastificiranom papiru ili obješene na zidu iznad blagajne.

2. UPOTREBA DOKUMENATA

ČITANJE KUPONA ZA POPUSTE

Kao konobar ili konobarica, često ćete zamoliti svoje goste da ispune online upitnik o zadovoljstvu uslugom kako bi potom primili kupon za popust na obrok pri idućem dolasku. Neki restorani na svojim web stranicama nude kupone koji se mogu isprintati ili je na njima šifra koju treba dati poslužitelju za sljedećeg posjeta tom restoranu, a ta šifra omogućava da dobijete besplatan aperitiv, piće ili predjelo.

Zamolite kuhara, šefa kuhinje ili nekog drugog od osoblja restorana da vas upozna s raznim kuponima s popustima koje restoran nudi te popunite upitnik o zadovoljstvu uslugom nakon što objedujete u omiljenom restoranu.



2. UPOTREBA DOKUMENATA

ČITANJE ETIKETA NA VINSKIM BOCAMA

KAKO ČITATI LISTU VINA U RESTORANU

Danas su vinske liste grupirane prema tipu okusa. Na većini lista vina su navedena redom od najslađeg i najblažeg vina prema sušim vinima bogatijeg okusa.

Ponekad su vina navedena obrnutim redom – od crnih vina do pjenušaca.

- **Počnite na vrhu liste.** Prvo provjerite šampanjce i pjenušava vina koja ćete naći navedena u nizu od najblažeg prema najjačeg. Zatim slijede slatka bijela vina koja se obično nazivaju roze ili ružičasta vina, a također počinju najslađim i završavaju najmanje slatkim vinom. Tu će biti aromatična vina i vina s voćnom aromom, uključujući i bijeli Zinfandel i rizlinge.
- **Zatim prijedite na suha lagana** do srednje jaka bijela vina koja su svijetle boje i kiselkasta s izraženijim bukeom. Ta će vina biti navedena redom od najblažeg do najjačeg, a među njima će biti i Fume Blanc, Sauvignon Blanc, Pinot Gris i Pinot Grigio. Za nešto malo intenzivnije, prijedite na suha, srednje do jako intenzivna bijela vina. I ova će vina biti navedena od blažih prema jačima. Među njima ćete naći Chardonnay te možda Sauvignon Blanc ili neka vina s izrazito voćnim, raskošnim i snažnim bukeom.
- **Prijedite na crna vina.** Na početku ćete naći suha, blaga do srednje jaka crna vina. Ona uključuju Crni Pinot, Merlot, Shiraz i neke blaže vrste Cabernet Sauvignona. Ta će vina imati raspon od blažih voćnih nota do vrlo izraženog voćnog okusa. Blaga i slatka vina su vina iz Bordeauxa. Za nešto bogatiji okus, prijedite na suha vina srednjeg ili jačeg intenziteta. Među njima ćete pronaći većinu Cabernet Sauvignona i crnih Zinfandela. Na većini vinskih lista bit će i vina Meritage i Syrah. Ta će vina biti blaga, žive voćne arome i vrlo izraženog okusa.



2. UPOTREBA DOKUMENATA

ČITANJE ETIKETA NA VINSKIM BOCAMA

Ovi savjeti omogućit će vam najlakše čitanje vinskih lista. Vi biste trebali biti sposobni pomoći svom gostu da odabere vino.

Imajte na umu pravilo da vino trebate pokazati osobi koja ga je naručila te ga ona treba i prva kušati.

DEFINICIJE ETIKETA

Ovo su neki od termina koje možete pronaći na etiketama na vinskim bocama.

Vintage ili godina berbe: godina u kojoj je brano grožđe za to vino

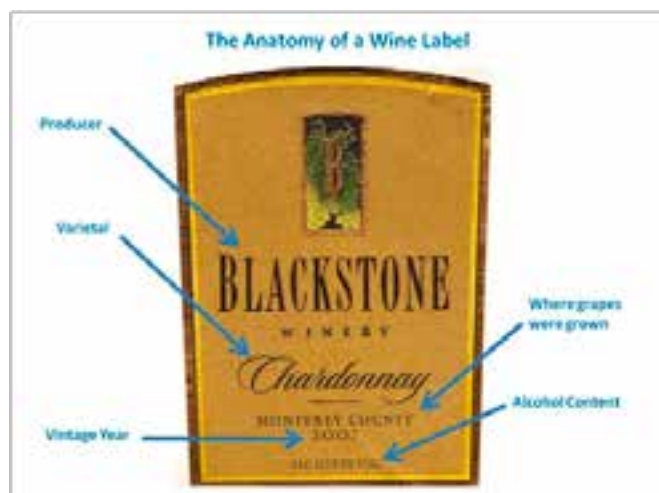
Reserve: označava da je vino „odležalo“ nekoliko godina prije nego što je pušteno u prodaju

Estate-bottled (originalno punjeno): vina koja nose tu oznaku napravljena su od grožđa iz vinograda u vlasništvu osobe koja ima vinariju i proizvodi vino. Radi se o tome da je isti proizvođač proizveo i flaširao vino.

RAZUMIJEVANJE VINSKIH ETIKETA

Svaka boca vina mora imati etiketu, a ona pak mora pružati određene informacije o vinu. Neke informacije moraju se navesti na etiketi jer su obavezne u zemlji porijekla vina.

Ostale informacije su one koje su obavezne u zemlji u kojoj se vino prodaje.



2. UPOTREBA DOKUMENATA

ČITANJE LISTE ZA PROSTIRANJE STOLOVA

Lista za prostiranje stolova je vrlo važna u restoranima.

Uz pomoć rezervacijske liste konobar će znati napraviti raspored zadataka i procijeniti broj gostiju za određeni dan te, primjerice, posebne usluge kao što su poslužitelj po izboru, stol po izboru, barski stolci, rođendanska torta itd.



VETERANS WESTERN MOUNTAIN
DAYCARE (an AMERICAN BOUTIQUE HOTEL)
600 Buckhorn Rd. Nampa, ID 83686
 Email: reservations@veteransmountain.com
 Phone: (208) 844-8800 Fax: (208) 844-8800

PRE-ORDER FORM

"Please return to us by March on the day of your booking (by fax or mail)"

IMPORTANT:

Do not use for the last acceptance of agreement and therefore regular acceptance cannot be used by customer with credit. Thank You for your contribution to this service.

COMPANY NAME _____

CONTACT NAME _____

DATE OF BOOKING _____

PHONE No. _____

OCCASION _____

BOOKING INFO _____

ARE YOU WOULD LIKE TO BOOK ROOMS TO BE RENTED? *

YES/No for selected facilities are provided on the table checked and marked in the table after the date.

NAME OF CLIENT	ROOMS	MAIN COURSE	DRINKS
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			

CHART **MONTH**

SPECIAL REQUIREMENTS/REMARKS

[illegible][illegible]

2. UPOTREBA DOKUMENATA

UZIMANJE I ČITANJE NARUDŽBI ZA JELA

Ovdje su neki savjeti za što lakše uzimanje narudžbe od gosta:

Počnite tako da prebrojite stolice za stolom.

Odaberite početnu ili fokusnu točku. Mnogi restorani koriste glavni ulaz kao fokusnu točku, no kao početnu točku možete uzeti bilo što.

Nakon što odaberete fokusnu točku, pogledajte svoj stol.

Morate prebrojati stolice u smjeru kazaljke na satu počevši od stolice koja je najbliža vašoj fokusnoj točki.

Zapišite narudžbu svakoga gosta u svoj blok redom, tako da narudžbe pripojite broju stolice.

Na primjer, ako stolica broj 1 naruči goveđu pržolicu, zabilježite da je pržolica vaša prva narudžba. Ako sljedeći naručuje gost sa stolice broj 3 i naruči salatu, zabilježite salatu kraj broja tri. Tako ćete znati koje jelo trebate odnijeti kojem gostu kad bude gotovo.

Kad počnete unositi narudžbu u računalu,

pazite da unesete točnim redom stolica i njihove narudžbe (istim redom kakav je u vašem bloku, u smjeru kazaljke na satu, počevši od stolice koja je najbliža fokusnoj točki). Tako se neće dogoditi zbrka kad počnete iznositi jela.



NAPOMENA: U MNOGIM RESTORANIMA KUHINJSKO OSOBLJE ĆE POSLOŽITI JELA NA PLADANJ ONIM REDOM KAKO SU NAVEDENA U NARUDŽBI. TO JE OD VELIKE POMOĆI, ALI NEMOJTE SE UVIJEK NA TO OSLANJATI. UVIJEK PROVJERITE, AKO JE POTREBNO I DVAPUT. ČAK I U NAJBOLJIM RESTORANIMA UVIJEK SE NEKOME MOŽE POTKRASTI POGREŠKA.

Na kraju, kad jela budu gotova, odnesite ih na stol. Kad ih počnete nositi, provjerite u svojem bloku zabilješke kako biste gostima odnijeli jela pravim redom.

2. UPOTREBA DOKUMENATA

FAKTURE/LISTOVI/RAČUNI ZA HOTELE

Transakcije recepcije obično su prikazane u evidencijskim izvještajima kao fakture ili hotelski računi. Fakture se sastoje od popisa zaduženja i kredita koji utječu na pojedinačni račun svakoga gosta ili sobe. Obično je, kad se otvori faktura, početno stanje nula. Sve transakcije koje povećavaju ili smanjuju iznos računa bilježe se na fakturi. Kad gost na kraju podmiri cijeli iznos računa, faktura se vraća na početni iznos, odnosno na nulu, neovisno o načinu plaćanja kojim se gost služi. Hotelski račun je evidencija o svim troškovima gosta tijekom boravka u hotelu, u koju se bilježe sve njegove transakcije (zaduženja ili plaćanja) koje utječu na konačan iznos računa.

POSTOJE ČETIRI VRSTE FAKTURA:

Račun gosta – računi koji se dodjeljuju svakom pojedinom gostu ili gostinskim sobama

Master račun – računi koji se dodjeljuju većem broju osoba ili gostinskim sobama; obično su rezervirani za grupne račune

HAVE YOU DEPOSITED YOUR ROOM KEY AND THE SAFE DEPOSIT LOCKER KEY

Folio No 282	Status
Room No.	Tariff No. 10500
Locker No.	

Name : Mr. Khanna

Designation : CEO

Address : Roopa Exports Chennai

Mode of Payment : Bill to company

REG PL GRP MST

Arrival			
Date	Time	Fax	Dep.
1.06.07	12.45 p.m.	as	4.06.07

Date	Reference	Description	Base Charge	VAT	Misc. Charges	LT	ST	Dr.	Cr.	Total Bal.
1.06.07		Bar	1200					1200		
		Dinner	1500					2700		
		Room Charges	10500	1260				11760		
2.04.07		Telephone	500					500		
		Room Charges	10500	1260				11760		
3.04.07		Break fast	750					750		
		Spa	825					825		
		Banquet dinner	24000	2880				26880		
		Room Charges	10500	1260				11760		
4.04.07		Break fast	750					750		
								68265		68265.00

I agree to pay the full amount of these charges, I also agree that all Charges in this account are correct.

BALANCE DUE

CASHIER'S SIGNATURE _____ GUEST'S SIGNATURE _____

2. UPOTREBA DOKUMENATA

FAKTURE/LISTOVI/RAČUNI ZA HOTELE

Negostinski ili polutrajni račun – računi koji se dodjeljuju djelatnostima ili tvrtkama koje nemaju veze s gostom ili agencijama koje imaju dopuštenje da kupuju usluge od hotela

Račun zaposlenika – računi dodijeljeni zaposlenicima koji imaju dopuštenje da kupuju usluge ili robu od hotela

telefonski broj i informacije o kreditnoj kartici koji su zavedeni prilikom prijave gosta u hotel, motel ili resort. Knjiga gosta smatra se i glavnim računom.

Računi za hranu i narudžbe mogu sadržavati imena, količine, brojeve soba i popis narudžbi.

Drugi naziv za račun gosta je knjiga gosta. Knjiga gosta je zbir svih računa za naplatu registriranim gostima u hotelu, resortu ili motelu.

Knjiga gosta je račun gosta koji je trenutno registriran u hotelu. Sadrži ime gosta, adresu,

2. UPOTREBA DOKUMENATA ČITANJE RADNOG RASPOREDA

Lako se mnoga radna mjesta i uredi zatvaraju oko 17 ili 18 sati, postoje i poslovni prostori koji dulje ostaju otvoreni. Isto tako postoje poslovni prostori su otvoreni 24 sata dnevno. Na mjestima kao što su restorani, benzinske postaje, bolnice ili kina ne može se očekivati da će njihovi zaposlenici na svojim radnim mjestima biti samo od 9 ujutro do 17 sati poslijepodne. Stoga rukovoditelji takvih objekata moraju znati napraviti radni raspored koji će osigurati da je uvijek na raspolaganju dovoljno osoblja za obavljanje svih potrebnih poslova tijekom cijelog radnog vremena objekta. To podrazumijeva da će neki zaposlenici morati doći ranije ujutro na posao, a drugi kasnije poslijepodne. Radni raspored obično je pisan u obliku tablice koja sadrži ime i prezime djelatnika, smjene i dane.

Weekly Work Schedule

Restaurant Mu

Week Ending February 19, 2011

Title	Employee	Hours							Total
		Sun 2/15	Mon 2/14	Tues 2/15	Wed 2/16	Thu 2/17	Fri 2/18	Sat 2/19	
Partner	Lilly			2pm-10pm	2pm-10pm	2pm-10pm	10am-4pm	10am-4pm	36
Partner	Liz			10am-4pm	10am-4pm	10am-4pm	3pm-11pm	3pm-11pm	34
Head Chef	Gretchen			6am-2pm	6am-2pm	6am-2pm	6am-2pm	6am-2pm	40
Sous Chef 1	Cameron			6am-2pm	6am-2pm	6am-2pm	6am-2pm	6am-2pm	40
Sous Chef 2	Thai			12pm-8pm	12pm-8pm	12pm-8pm	12pm-8pm	12pm-8pm	40
Sous Chef 3	Matt			1pm-9pm	1pm-9pm	1pm-9pm	1pm-9pm	1pm-9pm	40
General Mgr	Gabrielle			10am-5pm	5pm-9:30pm	10am-5pm	5pm-12am	5pm-12am	32.5
Supervisor	Kevin			5pm-10pm	10am-5pm	5pm-10pm	10am-5pm	10am-5pm	31
Waiter 1	Toby			10am-4pm	10am-4pm	10am-4pm	4pm-11:30pm	4pm-11:30pm	33
Waiter 2	Brenden			4pm-9:30pm	4pm-9:30pm	4pm-9:30pm	10am-4pm	10am-4pm	28.5
Waiter 3	Shirley			10am-4pm	10am-4pm	10am-4pm	4pm-11:30pm	4pm-11:30pm	33
Waiter 4	Nicole			4pm-9:30pm	4pm-9:30pm	4pm-9:30pm	10am-4pm	10am-4pm	28.5
Dishwasher 1	Patrick			10:30am-5pm	10:30am-5pm	10:30am-5pm	5pm-12am	5pm-12am	33.5
Dishwasher 2	Andrew			4pm-10pm	4pm-10pm	4pm-10pm	10:30am-5pm	10:30am-5pm	31
Hostess	Chelsea			5pm-9:30pm	5pm-9:30pm	5pm-9:30pm	5pm-11:30pm	5pm-11:30pm	26.5

2. UPOTREBA DOKUMENATA

OTVORNA I ZAKLJUČNA KONTROLNA LISTA ZA RESTORAN

Glatko vođenje uspješnog restorana zahtijeva dobro izbalansiranu koordinaciju osoblja, dobavljača i zaliha.

Ustvari, učinkovitost rada restorana ovisi o njegovoj pripremljenosti i organiziranosti.

Restoran koji dobro posluje može vrlo brzo isprazniti svoje zalihe i ostati bez nekih stvari, no istodobno mora biti uvijek spreman za sljedeći radni dan.

Otvorna i zaključna kontrolna lista restorana pomaže u reorganizaciji i nabavljanju potrošene robe kako bi restoran bio uvijek opskrbljen svom potrebnom robom, a posao tekao glatko.




Manager's Closing Checklist

Manager: _____ Date: _____

NO	Task	Initials
1	After business hours, not appropriate then...	
2	Check with chef/line manager to ensure all...	
3	Check server schedule and ensure staff are...	
4	Review all orders to be sent out...	
5	Review all items served in liquor room...	
6	Check kitchen (pantry) door open to prevent...	
7	Check inventory (pantry) and ensure all...	
8	Check inventory (pantry) and ensure all...	
9	Check inventory (pantry) and ensure all...	
10	Check inventory (pantry) and ensure all...	
11	Check inventory (pantry) and ensure all...	
12	Check inventory (pantry) and ensure all...	



Restaurant Manager's Opening Checklist

Opening Task	Initial When Complete
1. Check building exterior as you approach. Be on the lookout for broken windows, leaking drains or other signs of burglary, as well as any other problems.	
2. Unlock doors, enter building and disarm the alarm system.	
3. Turn on lights as needed.	
4. Check overall appearance of kitchen and dining room. Be sure all closing tasks were completed to standard.	
5. Check the manager's log for events, incidents and information from previous night.	
6. Check to be sure all employees punched out appropriately from the previous night, and check labor hours.	
7. Be sure there are enough employees scheduled for the day's shifts.	
8. Check email and voice messages.	
9. Be sure all equipment, especially refrigerators and freezers, are properly functioning.	
10. Be sure food orders are accurate, and double-check inventory levels to be sure the restaurant is prepared for the day's operations.	
11. Prepare for employees to arrive. Unlock employee entrance.	
12. Direct employees as they punch in, and be sure they are directed appropriately for the shift.	
13. Assign opening kitchen workers their opening duties and side-work duties for the shift.	
14. Verify specials and soup of the day with chef.	
15. Count the cash and assign cash drawers where needed.	
16. Check deposit slips and be sure all cash is in order from previous day's sales.	
17. Review reservations book with host or hostess, making appropriate plans and changes for large parties or events.	
18. Be sure all opening duties have been completed.	
19. Turn on all lights and sound system for music.	
20. Give staff an instructional, energizing pep talk to all opening staff members.	
21. Unlock entrance and be prepared to open at scheduled time.	

2. UPOTREBA DOKUMENATA

TESTIRAJTE SVOJE ZNANJE



Odaberite najbolji odgovor o restoranskim uslugama:
(Točni odgovori su na dnu stranice)

1. U izuzetno popunjenom restoranu najbolji način da se novopristigle goste zadrži od odlaska u neke druge restorane je:

- a) ponuditi jelovnike gostima koji čekaju kako bi im brže prošlo vrijeme
- b) reći gostima koji čekaju da će čekati slobodan stol kraće nego što će zaista čekati
- c) stvoriti dojam užurbanosti na ulazu u restoran
- d) pristojno zamoliti goste da prijeđu u zonu šanka, ponuditi im jelovnike kako bi im se skratilo vrijeme te im, ako je moguće, ponuditi nešto u znak pozdrava i dobrodošlice (slane grickalice, aperitiv, koktele itd.) kako bi ih se zadržalo u restoranu

2. Poznavanje jelovnika je vrlo važno kako bi konobari pružili vrhunsku uslugu zato što:

- a) mogu upozoriti gosta na jela koja nisu u skladu s njegovim dijetnim režimom zbog eventualnih alergija ili netolerancija na određene namirnice
- b) zato što je to važno za dobru prodaju jela s jelovnika
- c) zato što gost ima više povjerenja u konobara koji je upućen u ponudu i koji mu može pomoći u izboru jela
- d) sve navedeno

3. Za što bolju učinkovitost i informativnost jelovnik mora biti:

- a) postavljen u zonu koja nije vidljiva gostima kako bi se osoblje zaduženo za posluživanje moglo na brzinu njime poslužiti kad zatreba
- b) sadržavati glavne sastojke jela
- c) biti otisnut vidljivim slovima te dostupan svim konobarima, a potrebno je imati i rezervne primjerke za sve nove zaposlenike
- d) sve navedeno

4. Za što bolju iskoristivost i učinkovitost skica blagovaonice, uključujući brojeve stolova i njihove

2. UPOTREBA DOKUMENATA

TESTIRAJTE SVOJE ZNANJE



Odaberite najbolji odgovor o restoranskim uslugama:
(Točni odgovori su na dnu stranice)

lokacije u prostoru, mora biti:

- a) otisnuta tako da je prikaz dobro vidljiv, postavljena na mjesto koje nije vidljivo gostima kako bi se konobari njome mogli poslužiti u svakom trenutku te razdijeljena svim članovima osoblja, a treba imati i dovoljan broj rezervnih primjeraka za sve nove zaposlenike
- b) spremljena s namjerom da se upotrijebi samo u slučaju da dođe do nekog spora
- c) postavljena u uredu voditelja restorana i lako dostupna

5. Primjer radne satnice osoblja koja negativno utječe na obračun plaća ili uslugu u restoranu je:

- a) prevelik broj osoblja raspoređen da radi u danu kad nije velik promet gostiju
- b) premalen broj osoblja raspoređen da radi u danu kad je velik promet gostiju
- c) ako se radna satnica iz tjedna u tjedan loše sastavlja, jer to negativno utječe na zadovoljstvo osoblja
- d) sve navedeno

6. Svrha knjige zamjene osoblja je:

- a) zamjene obroka za osoblje
- b) izvještavanje o posluživanju gostiju
- c) osigurati zamjene za uslužno osoblje blagovaonice, a potpisuju je svi članovi osoblja te se knjiga potom predaje na uvid rukovoditelju
- d) promjene u smjenama rukovodstva

7. Kružna obuka ili praksa pomaže u formiranju osoblja s potpuno zaokruženim vještinama zato što:

- a) zaposlenici tada imaju više razumijevanja za položaj i radne napore svojih kolega
- b) to čini posao zanimljivijim te povećava produktivnost djelatnika
- c) to povećava razinu samopouzdanja djelatnicima te povjerenja u vlastiti talent kad preuzimaju dodatne radne zadatke
- d) sve navedeno

8. Temperatura zraka u blagovaonici, osvjetljenje i glazba uvijek trebaju biti prilagođeni:

2. UPOTREBA DOKUMENATA

TESTIRAJTE SVOJE ZNANJE



Odaberite najbolji odgovor o restoranskim uslugama:
(Točni odgovori su na dnu stranice)

- a) nečijem raspoloženju
- b) ugodni (tako da ih gosti jedva primjećuju) i istodobno u skladu s tipom restorana, prigodom, dobom dana itd.
- c) da bude toplo, dobro osvijetljeno i s glasnom glazbom
- d) tome da se uštedi novac

9. Odličan način da se smanji učestalost razbijanja čaša i tanjura je:

- a) polagano i pažljivo odlaganje čaša i tanjura na njihovo mjesto
- b) korištenje dvije odvojene plastične kutije za odlaganje nakon pranja: jedne za čaše i stakleninu, druge za tanjure
- c) stavljati čaše na suprotnu stranu od tanjura
- d) samo odgovori a i b

2. UPOTREBA DOKUMENATA

ODGOVORI I OBJAŠNJENJA:

1. d – Važno je sačuvati i zadržati svakoga gosta jer kad se gost jednom izgubi, može biti izgubljen zauvijek.
2. d – Jelovnik je „roba“ koju konobar prodaje. Za svakog prodavača jedan od najvažnijih zadataka je da dobro pozna proizvod koji prodaje – iznutra i izvana.
3. d – Sve uslužno osoblje blagovaonice uvijek mora imati lak i brz pristup opisima jelovnika – posebno oni novozaposleni – kako bi mogli informirati gosta o proizvodu koji mu prodaju.
4. a – Skice blagovaonice olakšavaju komunikaciju i posluživanje točno označavajući sve pomoćne stolove, broj stolova za goste i mjesta za brz pristup osoblja i rukovodstva.
5. d – Kada se izrađuje radna satnica za svaku smjenu, uvijek mora biti dobro usklađena količina posla s brojem djelatnika i potrebama gostiju u blagovaonici. Neodgovarajuće sastavljanje radne satnice s vremenom utječe na moral zaposlenika, a to onda mogu osjetiti i gosti.
6. c - Knjiga zamjena, koju nadgleda rukovoditelj, osigurava da sve smjene budu na odgovarajući način pokrivena osobljem.
7. d – Kružna obuka ili praksa razvija talente u restoranu i povećava širinu sposobnosti i vještina osoblja, što pomaže u postizanju vrhunske usluge.
8. b - Temperatura zraka, osvjetljenje i glazba moraju uvijek biti podešeni tako da su ugodni te da pomažu u stvaranju odgovarajuće atmosfere za objedovanje.
9. d – Smanjenje učestalosti razbijanja čaša i tanjura nije samo pitanje sigurnosnih mjera, nego donosi uštedu restoranu u troškovima inventara. S priborom za objedovanje uvijek treba postupati pažljivo i, kad god je to moguće, držati odvojeno čaše od tanjura.

Ocijenite se

Ako je vaš zbroj bodova:

9 bodova



Odlično! Možete slobodno biti na čelu osoblja blagovaonice

8 bodova



Možete nastaviti raditi u restoranima

0-7 bodova



Zapitajte se jeste li sigurni da je restoran pravo mjesto za vas. Ako je odgovor potvrđan, morate se više potruditi!



3. PISANJE

2 sata

ŠTO JE PISANJE

Pisanje je način predstavljanja govora u vizualnom ili taktilnom obliku. Sustavi pisanja koriste niz simbola koji predstavljaju zvukove govora, a mogu sadržavati i simbole za, primjerice, interpunkciju ili brojeve.

Pisanje je sredstvo komunikacije koje predstavlja govor putem pisanih znakova i simbola. U mnogim jezicima pisanje je dopuna govornom jeziku.

3. PISANJE

ZAPISIVANJE NARUDŽBE GOSTA

Uzimanje narudžbe nije jednostavno kao što bi se moglo pomisliti. Kad na radnom mjestu morate uzimati narudžbe, izuzetno je važno da znate što radite.

VJEŽBA

Napravite narudžbu u restoranu i zapišite je, a zatim bilješku dajte kuharu.

PRIMJER

Konobar : Dobro došli u restoran Antico. Izvolite jelovnike. Današnji specijalitet je losos na žaru. Vratit ću se za nekoliko minuta da preuzmem vaše narudžbe.

Konobar : Jeste li spremni naručiti?

Gost 1 : Ja bih želio špagete s morskim plodovima.

Konobar : A vi?

Gost 2 : Ja ću uzeti hamburger i pržene krumpiriće.

Konobar : Želite li nešto popiti?

Gost 1 : Ja bih kolu, molim vas.

Konobar : A za vas?

Gost 2 : Samo vodu, molim.

Konobar : U redu. Dakle, to su jedni špageti s morskim plodovima, jedan hamburger s prženim krumpirićima, jedna kola i jedna voda. Uzet ću jelovnike.

Konobar : Izvolite, ovo su jela koja ste naručili. Želim vam dobar tek.

Konobar : Kakvo je bilo jelo?

Gost 2 : Odlično, hvala.

Konobar : Želite li nešto za desert?

Gost 1 : Ne, hvala, samo račun, molim vas.

1. Nasmiješite se i pozdravite gosta.
2. Pitajte goste jesu li spremni naručiti.
3. Pažljivo slušajte kad vam gost iznosi svoju narudžbu.
4. Ponovite gostu narudžbu.
5. Čim vam je gost kaže, zapišite narudžbu.
6. Pročitajte zapisanu narudžbu gostu.
7. Zbrojite iznose narudžbe.
8. Recite gostu koliki je ukupan iznos.
9. Naplatite račun gostu.
10. Dajte gostu potvrdu računa.
11. Zahvalite gostu.

3. PISANJE

ZAPISIVANJE BILJEŠKI

ZAPISIVANJE VLASTITIH BILJEŠKI KAKO BISTE ZAPAMTILI NARUDŽBU GOSTA I OSTALIH INFORMACIJA VEZANIH UZ POSAO

Postoji novi trend među konobarima – ne zapisuju narudžbe, nego ih pamte. To može rezultirati pogreškom u ispunjavanju narudžbe. Ako pogriješe i donesu krivu narudžbu, to se mora ispraviti.

No, puno je jednostavnije zapisati narudžbu. Zabilješka mora sadržavati točan naziv jela ili pića i točnu količinu. Pazite da svakako ponovite narudžbu kako biste bili sigurni da ste točno zapisali.

Konobari i konobarice, koje se naziva i poslužiteljima, odgovorni su za to da gost ima zadovoljavajuće iskustvo objedovanja u restoranu. Specifične dužnosti konobara uvelike variraju ovisno o objektu u kojem rade. Osim toga, treba reći da konobari i konobarice obično provjeravaju identifikacijske dokumente gostiju kako bi bili sigurni da ispunjavaju minimalnu dobnu granicu za konzumiranje alkohola.

Uobičajeni poslovi konobara i konobarica su:

Dočekivanje gostiju, predstavljanje jelovnika i objašnjavanje dnevnih specijaliteta gostima

Odgovaranje na pitanja o jelima navedenim u jelovniku

Uzimanje narudžbi za jelo i piće od gostiju

Prenošenje narudžbi za jelo i piće osoblju kuhinje

Pripremanje pribora za jelo i piće

Donošenje poslužavnika s hranom i pićem od kuhinje do stola u blagovaonici

Uklanjanje prljavih tanjura i čaša te čišćenje stola nakon što gosti završe s obrokom

Pripremanje računa i naplata gostu

Čišćenje i uređivanje prostora blagovaonice, punjenje posudica sa začinima, stavljanje salveta u stalke i popunjavanje zaliha u servisnim prostorijama

3. PISANJE

ZAPISIVANJE BILJEŠKI

Poslužitelji hrane, konobari i konobarice, obično svoju smjenu počinju sastankom s voditeljem restorana i ostalim osobljem kako bi se dogovorili o novim jelima i postupcima. Oni također dočekuju goste, predstavljaju im jelovnike i objašnjavaju dnevne specijalitete. Nose narudžbe osoblju kuhinje te prenose eventualne posebne želje gosta. Nakon što su jela pripremljena, odnose narudžbe za odgovarajući stol. Tijekom obroka dopunjuju piće gostu, odnose prljave tanjure i pribor te pitaju goste je li im jelo bilo ukusno. Nakon jela rade obračun narudžbe, predaju račun gostu i naplaćuju iznos.

Item	Item Name	Size of Container	Type of Container	Location	# needed	When to buy more
Alfredo Sauce						
Almonds						
Almonds (sliced)						
Almonds (whole)						
Apple pie filling						
Apples						
Applesauce						
Apricots						
Asafoetida						
Bacon (sliced)						
Bacon (steak) Bacon						
Baking powder						
Baking soda						
Bananas						
Basil						
Berry (fruit)						
Beef						
Beef Broth						
Black Beans						
Bouillon (beef)						
Bouillon (chicken)						
Bread crumbs						
Brussels (sprouts)						
Brown Sugar						
Butter						
Buttercream (icing)						
Cabbage						
Canned milk, etc.						
Canned milk, evaporated						
Capers						
Carrots						
Cauliflower						
Cayenne						
Cherry						
Cheese (cheddar)						
Cheese (parmesan)						
Cheese (processed Swiss)						
Cheese (Swiss)						
Cheese (Velveeta)						
Cherry pie filling						
Chicken						
Chicken breast						
Chicken Bouillon						

KEEP
CALM
AND
LOVE A
WAITER

POPIS ROBE

Za dobro poslovanje svakog ugostiteljskog objekta vrlo je važno racionalno raspolaganje hranom. Kako pojedine namirnice ne mogu dugo stajati, potrebno je planiranje nabave. Ono uključuje poznavanje dnevnih i tjednih menija, kalkulaciju potrošnje na temelju statističkih podataka te, naravno, ponude na tržištu.

Budući da ponuda ovisi i o godišnjim dobima, nabavu namirnica treba prilagoditi i tome. To vrijedi i za nabavu pića. Iako ona ne ovise o godišnjim dobima, važna je procjena potrošnje određenih bezalkoholnih ili alkoholnih pića. Vjerojatnije je da će topli napici (kava, čaj ili kakao, kuhano vino) imati bolju prođu u zimskim mjesecima, dok će osvježavajući napici (sokovi, juice, piva ili kokteli) bolje prihvatiti ljeti.

NA NARUDŽBENICU, KAD PONESTANE ZALIHA HRANE I PIĆA

VJEŽBA

Napišite popis namirnica za vašu omiljenu voćnu salatu

[illegible]

4. RAČUNANJE

2 sata



Upravljanje inventarom je vrlo važno u svakom poslu. Pomaže u smanjenju nepotrebnog trošenja ili propadanja proizvoda te u vođenju evidencije zarade i gubitka u poslu.

4. RAČUNANJE

UPRAVLJANJE SKLADIŠTEM ROBE

Vrlo je važno voditi evidenciju o skladištu šanka, uključujući sve vrste piva, vina i žestokih alkoholnih pića. Neka se pića bolje prodaju od drugih, što znači da zalihi treba češće popunjavati u dogovoru s dobavljačem. Također, voditelj šanka mora pamtiti koji dobavljač ima u ponudi koja pića, jer različiti dobavljači mogu u ponudi imati proizvode različitih proizvođača. Jedan od načina na koji voditelj šanka može sastaviti popis zaliha jest da napravi glavni popis koji uključuje sva vina, piva i žestoka pića koja šank ima u ponudi. Sadržaj se može pisati abecednim redom po nazivu svakog proizvoda u ponudi ili po nazivu proizvođača ili distributera. Drugi način je da se popišu najpopularniji proizvodi na prvoj i drugoj stranici, s obzirom na to da se ti proizvodi češće naručuju za popunjavanje zaliha u skladištu pića.

SADRŽAJ POPISA ZALIHA

Kakva god bila struktura popisa zaliha, on mora sadržavati specifične informacije o proizvodima koji su na njemu popisani. Popis mora uključivati naziv marke ili vrste alkohola, veličinu boce ili bačve, jediničnu cijenu, prodajnu cijenu na šanku, količinu koja je uvijek raspoloživa na šanku te minimalni dopušteni broj boca na zalihi prije nego što se mora napraviti nova narudžba. Prebrojite i izračunajte svoje početno stanje zaliha. To uključuje sve boce i bačve u skladištu, kao i one otvorene na šanku. Unesite taj podatak u popis. Popis treba uključivati i cijenu svake boce te izračun ukupne vrijednosti robe u skladištu.

4. RAČUNANJE

UPRAVLJANJE SKLADIŠTEM ROBE

Podučite osoblje da ne baca prazne boce od žestokog pića. Njih treba spremati kako bi ih djelatnici jutarnje smjene mogli prebrojiti i zamijeniti punim. Također, u skladištu pića držite dnevnik te podučite osoblje da zapiše koju su bocu uzeli i kada. Svakodnevno pregledavajte dnevnik skladišta kako biste uvijek znali što treba naručiti.

Usporedite prodaju sa stanjem u skladištu. Na kraju inventurnog perioda (obično je to jedan mjesec) prebrojite zalihi pića.

Unesite taj podatak u popis zaliha robe na skladištu. Izračunajte razliku broja popisa prethodne noći i jutarnjeg popisa, broj podijelite s brojem prodanih alkohola, i tako biste odredili cijene pića.

Usporedite svoje dnevničke zaliha pića s iznosima faktura za protekli inventurni period. Početak inventurnog perioda plus nabavljene boce i minus boce odnesene na šank trebao bi odgovarati broju na kraju inventurnog perioda. Razbijanje poneke boce može malo utjecati na konačan broj, stoga podučite osoblje da vodi listu u koju će zapisivati razbijene boce, a čep razbijene boce sačuvati kao dokaz.

[illegible]

Izračunajte cijenu točenja. Ovaj broj će biti različit za svaku vrstu pića, ovisno o nabavnoj i prodajnoj cijeni. Za boce sa žestokim pićima, podijelite cijenu boce s umnoškom prodajne cijene i broja točenja (uštrcaja) iz boce. Boce od jedne litre sadrže oko 27 uštrcaja od 0,7 l, a boce od 750 ml sadrže oko 20 uštrcaja. Istu osnovnu formulu upotrijebite za vina i piva u bačvama, no broj uštrcaja zamijenite odgovarajućim brojem čaša koje se mogu natočiti iz svake bačve.

4. RAČUNANJE

UPRAVLJANJE SKLADIŠTEM ROBE

Cijena pića direktno je povezana sa zaradom. Ako je cijena oko 30 posto, granica zarade je 70 posto. U prosjeku, profitabilna cijena pića je u rasponu od 25 do 30 posto. Kad kontrolirate stanje skladišta, nastojte uočiti veće promjene između jednog i drugog inventurnog perioda. U tome od velike pomoći može biti kompjutorski program koji je usklađen s programskim sustavom na mjestu prodaje.

Prvo morate napisati popis svih proizvoda iz kategorije proizvoda koju morate pratiti na skladištu. No, to možete učiniti u više koraka. Prvo napravite popis za najvažnije stvari. Kad je riječ o šanku, to će biti piće. Dakle, počnite s popisom zaliha koji će sadržavati žestoka alkoholna pića, vina i piva. Iako će to biti tri popisa zaliha, najprije sastavite njih. Informacije koje će vam biti potrebne da biste to učinili jesu naziv proizvoda, veličina pakiranja, cijena po boci i cijena po točenju za žestoka alkoholna pića i vina te cijena po boci za piva. Osim toga, morat ćete znati koju ćete prodajnu cijenu odrediti. U malim mjestima ona može biti 25 posto, a u velikim može biti 15 posto.

4. RAČUNANJE

OBRAČUN BLAGAJNE

Svim restoranima potrebna je blagajna u kojoj se prikuplja i drži na sigurnom gotovina nakon transakcija. Svaki put kada djelatnik restorana rukuje gotovinom, treba se držati pravila postupanja s novcem. Postupci za vođenje blagajne restorana naročito su važni jer omogućuju unutrašnju kontrolu kako bi se mogao pratiti tijek ulaska i izlaska gotovine iz restorana. Postupci koje navodimo u prvom redu vrijede za restorane s brzom uslugom u kojima se u kratkom vremenu obavlja velik broj transakcija s kupcima.



Opisani postupci neka vam služe kao primjer za osmišljavanje vlastitih postupaka vođenja blagajne.

1. Odgovornost jedne osobe za sadržaj ladice blagajne

Kad određuje tko će imati pristup ladici blagajne, voditelj restorana trebao bi paziti da tu dužnost dodijeli samo jednom djelatniku u smjeni. Kad samo jedan blagajnik (ili voditelj šanka) ima pristup novcu u ladici, svakom problemu s novcem može se lako ući u trag.

2. Prebrojite polog (početna količina novca)

Količina novca s kojom se uvijek mora početi i koja mora ostati u ladici naziva se polog. Voditelj obično određuje koji će to iznos biti te ga postavlja kao pravilo restorana. Na početku dana ili smjene blagajnik kojem je dodijeljeno rukovanje ladicom blagajne mora izbrojiti novac u ladici kako bi provjerio je li polog točan.

Primjer

Polog ili početni iznos gotovine u restoranu je 150 kuna. To je obično snop novčanica od 20 kuna i manjih kako bi se imalo za uzvratanje ostatka gostima. Blagajnik koji je u smjeni mora prebrojiti novac u ladici kako bi provjerio ima li u njoj točno 150 kuna te provjeriti ima li dovoljno kovanica za uzvratanje gostima.



4. RAČUNANJE

OBRAČUN BLAGAJNE

3. Odlaganje gotovine tijekom smjene

Za vrijeme vrlo prometne smjene količina novca u blagajni može se vrlo brzo povećati. Voditelj i djelatnici trebali bi stalno znati koliko je novca u ladici blagajne, jer stalno otvaranje i zatvaranje ladice pune novčanica od stotinu kuna može biti vrlo privlačno potencijalnim lopovima.

U kompjutorskim sustavima kakvi se koriste na blagajnama obično je ugrađen automatski sustav nadzora koji omogućuje stalno obnavljanje podataka o prodaji i bilježi iznos novca u blagajni. Bilo bi korisno odrediti iznos koji, kad se dosegne, znači da je vrijeme da se gotovina ukloni iz ladice. Na primjer, ako se ukupan iznos u blagajni popne na dvije tisuće kuna ili više od pologa, bilo bi pametno uzeti taj višak i spremi ga u sef. Taj se postupak ponekad naziva i „izbacivanje“ gotovine.

Kako obaviti odlaganje gotovine za vrijeme smjene:

Odaberite vrijeme kada nije vrhunac popunjenosti restorana. Ako je moguće, pričekajte malo zatišje u prometu gostiju.

- **Odbrojite potrebnu količinu novca.** Provjerite koliko je novca u ladici. Ako je u njoj dvije tisuće kuna ili više od pologa, vrijeme je za uklanjanje novca iz ladice.
- **Obavite brzo, ali jednostavno računanje.** Uzmite ukupan trenutčan iznos novca u ladici te od njega oduzmite polog. Rezultat je iznos novca koji trebate ukloniti iz ladice.
- **Provjerite i odobrite.** I blagajnik i voditelj moraju provjeriti da je iz blagajne uklonjen točan iznos.
- **Dva para očiju bolje vide.** I blagajnik i voditelj trebaju biti prisutni i svjedočiti da je novac položen u sef. Obično postoji posebna prostorija u kojoj se odlaže gotovina uklonjena iz ladice blagajne.

Višak novca: Ako je izbrojanog novca više nego što je izbrojio kompjutorski program, to se naziva viškom u blagajni. Višak se smatra većim problemom nego manjak jer obično znači da gost nije dobio odgovarajući ostatak novca.

Manjak novca: Ako je izbrojanog novca manje nego što bi ga trebalo biti prema kompjutorskom izračunu, to se naziva manjkom novca u blagajni. Manjak ukazuje na to da je gostima uzvraćeno previše novca kod plaćanja računa ili da je novac zametnut ili ukraden.

4. Obračun blagajne na kraju smjene

Na kraju smjene ili na kraju radnog dana sve blagajne trebaju biti obračunate. Neki restorani to nazivaju odjavom, jer blagajnik mora provjeriti podudaraju li se sve prodajne transakcije i ukupan iznos novca prije nego što se odjavi iz smjene. Kao i postupak uklanjanja gotovine, i ovaj postupak zahtijeva prisutnost voditelja radi dodatne provjere.

4. RAČUNANJE

KAKO NAPRAVITI OBRAČUN BLAGAJNE

- 1. Pronađite sigurno mjesto za brojenje novca.** Izvadite ladicu s novcem iz blagajne i odnesite je u stražnju prostoriju ili na neko drugo izdvojeno i sigurno mjesto za brojenje novca.
- 2. Izbrojite sav novac u ladici.** To uključuje brojenje svih novčanica i kovanica. Kako ne biste zaboravili te iznose pri brojenju, zapišite ih na papir. Napravite i zbroj svih računa plaćenih čekovima i kreditnim karticama.
- 3. Analizirajte ukupan iznos.** Usporedite ukupan iznos koji ste osobno izbrojili s ukupnim iznosom koji je izračunao kompjutorski sustav ili koji ste dobili zbrajanjem odrezaka računa. Svi ti iznosi trebali bi biti jednaki.
- 4. Provjerite ima li nekih razlika.** Višak ili manjak koji iznosi manje od 10 kuna obično je posljedica manje ljudske pogreške. No, velike ili učestale razlike između iznosa koji bi trebao biti u ladici i iznosa koji je u njoj mogu ukazivati na krađe ili nedovoljnu obučenosť osoblja za upravljanje novcem.
- 5. Provjerite stornirane narudžbe.** Obično voditelj takve otkazane narudžbe treba odobriti prije nego što ih blagajnik stornira, no ponovni pregled svih otkazanih narudžbi koje su zabilježene u računalu za vrijeme smjene dokaz su da je voditelj oprezan, a blagajnik odgovoran. Uključite i sve stornirane narudžbe kontrolnim listovima u ladicu blagajne.
Storno je termin koji se koristi za narudžbu koja je bila unesena u blagajnu i zatim izbrisana. Storno znači da je narudžba bila poništena te da plaćanje nije obavljeno. Ponekad djelatnik unese transakciju i onda je odmah stornira, tako da kuhinjsko osoblje pripremi hranu, a djelatnik je zapravo dobije besplatno. No, većina POS sustava ima kontrolni sistem koji zahtijeva unos lozinke voditelja ili neki drugi oblik odobravanja postupka storniranja.
- 6. Svu gotovinu stavite u omotnicu.** Dodajte i kontrolni list iz ladice blagajne te sve odreske računa, slipove kreditnih kartica ili konačne izvještaje. Sve to stavite u omotnicu i odložite u sef kako biste sutradan ili kasnije mogli položiti u banku.

4. RAČUNANJE

UKUPAN ZBROJ RAČUNA DODAVANJE LOKALNIH I DRŽAVNIH POREZA

Porezi na promet koji se uračunavaju u cijenu u restoranima razlikuju se u pojedinim općinama i gradovima, ovisno o lokalnim i državnim stopama poreza na promet. Dok u mnogim općinama namirnice nisu podložne porezu na promet, pripremljena jela jesu. Neke općine određuju stopu poreza na promet na restoranske usluge kao i za sve ostale oporezive usluge, no neke općine određuju manje ili više porezne stope na restoranske usluge, u skladu s vrijedećim zakonima.

Kako izračunati stopu poreza na promet od ukupnog iznosa

Što će vam biti potrebno

Kalkulator

Koraci

Obratite se odjelu vaše državne i lokalne porezne i financijske službe kako biste doznali kojim je stopama poreza na promet podložna vaša usluga. Ta informacija može biti i ispisana na računu. Na primjer, ako je državna stopa poreza 4,2 posto, a lokalna stopa poreza 2,1 posto, ukupna stopa poreza bit će 6,3 posto.

Pretvorite ukupnu stopu poreza u postotak tako da taj broj podijelite sa 100. U ovom primjeru podijelili biste 6,3 sa 100 i dobili 0,063.

Dodajte 1 stopi poreza izraženoj decimalnim brojem. U ovom primjeru 1 biste dodali 0,063 kako biste dobili 1,063.

Podijelite ukupan iznos utška rezultatom koji ste dobili u trećem koraku kako biste dobili cijenu prije oporezivanja. U ovom primjeru, ako je vaš ukupan iznos računa bio 244,49 eura, podijelili biste 244,49 sa 1,063 i dobili 230 eura.

Oduzmite cijenu prije oporezivanja od ukupnog iznosa utška kako biste dobili porez na promet. U ovom primjeru, oduzeli biste 230 eura od 244,49 eura te dobili da je porez na promet 14,49.



4. RAČUNANJE

ODVOJENO VOĐENJE NAPLATA GOTOVINOM I KREDITNIM KARTICAMA

KARTICAMA

Radi održavanja točne i učinkovite financijske dokumentacije poslovođa bi trebao formirati najmanje četiri računa blagajne.

1. Operativni tekući račun
2. Obračun
3. Depozitni račun za novčano tržište (koristi se za vođenje poreza)
4. Račun za kreditne kartice za sakupljanje sredstava kreditnih kartica (koji bi se jednom tjedno trebao prenositi na operativni račun)

S obzirom na to da kreditne kartice čine znatan dio restoranskog prihoda (u nekim slučajevima i više od 90 posto), poslovođa bi trebao voditi računa o tome da se prodaja na kreditne kartice pomno prati.

Trebalo bi uvesti i redovito voditi dnevnik primljene gotovine. Dnevnik primljene gotovine prati sredstva kreditnih kartica i vodi računa o tome da restoran primi novac od kreditnih poduzeća.

Za svaku vrstu kreditne kartice, primjerice American Express, ostale kreditne kartice i kartice za popuste (ako se primaju), trebala bi se voditi zasebna lista. Pojedini ugostiteljski objekti mogu na svome računu pokazivati izuzetno mnogo nenaplaćenih računa kreditnih kartica, naplaćenih računa kreditnim karticama i čistu gotovinu koja je prenesena u banku. Ta se informacija dobiva iz izvještaja koji šalju kreditne tvrtke.

	Primljeno	Izdano
Kontrola gotovine	€21,174.50	
Plaćeni računi kreditnih kartica	621.18	
Nenaplaćeni računi kreditnih kartica		€21,795.68
Ukupan iznos	€21,795.68	€21,795.68

Izvještaj koji šalju kreditne tvrtke mora biti u skladu s dnevnikom prometa, što je potvrda da restoran prima novac koji je zaradio. Svaki nenaplaćeni slip kreditne kartice na kraju mjeseca će ostati otvoren u dnevniku novčanih primitaka. Ukupan zbroj otvorenih slipova mora odgovarati broju slipova kreditnih kartica navedenih u završnom računu. To je još jedan važan i učinkovit način kontrole.



4. RAČUNANJE

OSPORAVANJE RAČUNA

ŠTO JE OSPORAVANJE TRANSAKCIJE?

Osporavanje ili nepriznavanje transakcije je postupak kad gost osporava trošak po kreditnoj kartici.

Ponekad se događa da gost osporava trošak po kreditnoj kartici, što za posljedicu ima neplaćanje tog troška od strane kreditne tvrtke. Ako se to dogodi, poništite prodaju, poreze na promet i slip kreditne kartice. Naposljetku, voditelj restorana ne bi trebao plaćati porez na promet ako nikada i nije primio novac. Na primjer, ako gost osporava restoranu trošak od 100 kuna za obrok (uzme li se u obzir da je porez u Hrvatskoj 23%), uknjiženo bi trebalo biti sljedeće:

	Dug	Iznos kredita
Prodaja (hrana, vino, pića itd.)	€100.00	
Plativi porez na promet	8.25	
Slip kreditne kartice	—	€ 108.25
Ukupan iznos	€108.25	€ 108.25

Ugostitelj može smanjiti opterećenje poreza na prodaju u mjesecu kad je došlo do osporavanja računa. Činjenica da se prodaja te usluge dogodila u prethodnom mjesecu nije važna. Poravnavanje će biti prikazano u kvartalnom povratu poreza. Gostima ne bi smjelo biti dopušteno da osporavaju iznos napojnice. No, unatoč tome, kreditne tvrtke ponekad ipak osporavaju iznos napojnice. Na to se treba hitno reagirati jer, u suprotnom, poslovođa riskira da ostane bez tog novca.

4. RAČUNANJE

KUPONI ZA POPUSTE

ŠTO JE KUPON ZA POPUSTE?

Kuponi za popuste su kartice ili dokumenti, često nalik na plastične kreditne kartice, koji vlasniku kupona daju pravo da iskoristi popust na cijene za neke proizvode ili usluge.

Kuponi za popuste mogu se smatrati dijelom programa za očuvanje lojalnosti kupca ili gosta jer nude popuste dosadašnjim klijentima kako bi osigurali njihov ponovni dolazak. Mogu se nuditi besplatno, nudeći skroman popust s namjerom da se klijenta uvjeri da postane stalan kupac, ili se mogu prodavati članovima, nudeći veći popust – na primjer, popularni "tastecard" kuponi u Velikoj Britaniji nude 50% popusta u mnogim restoranima – ali za popriličan iznos godišnje članarine.

Poduzeća koja nude kupone za popust kupuju hranu i piće unaprijed s vrlo velikim popustom (u većini slučajeva u pola cijene). Kad se stave na papir, takvi poslovni dogovori zvuče predobro da bi ih se odbilo. Ipak, ako je restoran i inače dobro popunjen, voditelj bi trebao izbjegavati pribjegavanje kuponima za popust.

Ako tvrtka koja se bavi kuponima za popust restoranu plati 10.000 kuna danas za jela u vrijednosti 20.000 kuna u određenom razdoblju, to na papiru izgleda kao vrlo dobar posao. Pod pretpostavkom da je postotak zarade od prodanog u restoranu 30 posto, ispalo bi da od dobivenih 10.000 kuna, trebaju potrošiti samo 6.000 kuna. Na papiru bi te brojke izgledale ovako:

Prodaja € 20,000

Cijena %	x 30%
Ukupna cijena	€ 6,000
Vi dobivate	€ 10,000
Vas to stoji	(6,000)
Zarada	€ 4,000

Kad u to uračuna trošak rada (iznosi 30 do 35 posto prodaje), poslovođa bi mogao otkriti da će ga takav dogovor stajati više

novca nego što vrijedi. Dodamo li 30% cijene rada na gore navedeni primjer, dobiva se dodatnih 6.000 kuna troškova. To rezultira gubitkom od 2.000 kuna. Što je još gore, to će se loše odraziti na protok gotovine, a stari gosti koji su prije plaćali punu cijenu počet će koristiti kupone za popust.

Kad se sve to uzme u obzir, poslovođa restorana trebao bi biti vrlo oprezan kad razmatra dogovor za uvođenje kupona za popust. Nakon što odvagnu sve razloge za i protiv, neki ipak odluče prihvatiti takve kupone. Teško je odbiti značajan novac kad je nekome možda zaista potreban novac. Ako restoran prihvaća kupone za popust, poslovođa bi trebao pažljivo pratiti prodaju. Ako prodaja preko kupona prijeđe 15 posto ukupne prodaje u restoranu, onda je to loš posao. Poslovođa bi se trebao truditi da smanji troškove, pa čak i razmisliti o podizanju cijena kako bi namirio troškove nastale primanjem kupona za popust.



4. RAČUNANJE

MJERENJE

Pažljivo točenje ili uštrcavanje pića bez korištenja pomagala za mjerenje zahtijeva puno vježbe i iskustva, no najbolji barmeni će s vremenom naučiti kako to savršeno precizno učiniti. No, to ne znači uvijek ukusnije i brže posluženo piće i manji gubitak alkoholnog pića, a upravo je to poželjno. Za točenje alkoholnih pića najčešće se preporučuje metoda brojenja, kod koje osoba koja toči piće okrene bocu, broji do četiri i zatim je odmah vrati u uspravan položaj. Važno je znati da se to može učiniti samo ako boca ima dozator za točenje. To nikada nemojte pokušavati s otvorenom bocom bez takvog nastavka!

Imajte na umu da točenje alkoholnih pića zahtijeva vježbu i dok osoba ne savlada dobro tu vještinu, može se poslužiti raznim drugim načinima mjerenja pića. Mjerna posuda je nalik na staklenu čašu, a koristi se za mjerenje alkoholnih pića kako bi uštrcaji bili što precizniji. Dozatori za točenje koji se pričvršćuju na bocu napravljeni su tako da propuštaju ulijevanje približno 0,7 l i zatim zaustavljaju točenje, no oni ne funkcioniraju uvijek besprijekorno. Općenito, može se reći da će se barmen koji je sposoban okom procijeniti točnu količinu pri točenju bolje njime služiti od onoga tko mora stati i izmjeriti količinu.



Dozatori za točenje koji se pričvršćuju na bocu obično su napravljeni tako da propuštaju između 7 i 15 ml u sekundi.

Stoga će brojenje do četiri rezultirati savršenim točenjem od 0,3 ili 0,7 l. Važno je brojiti svaku sekundu izgovarajući „tisuću i jedan, tisuću i dva“ i tako dalje. Jednostavnim brojenjem „jedan, dva, tri, četiri“ neće se doći do točnog rezultata, osim ako netko ne broji izrazito sporo. Brzina kojom se odvija točenje žestokih pića također je važna jer jamči da je utočena količina iz boce točna.



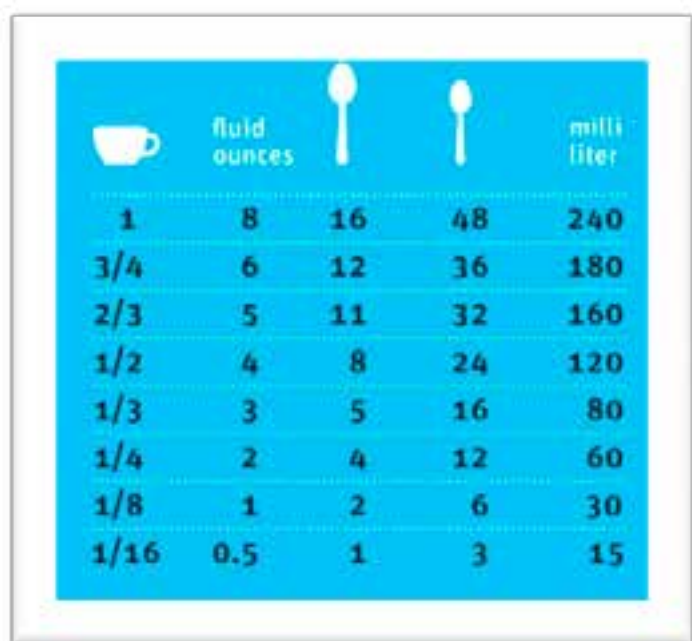
Bocu sa žestokim pićem treba odmah okrenuti vrhom prema dolje kako bi se počelo s točenjem, a zatim odmah podignuti u uspravan položaj čim se završi s brojenjem. Svako oklijevanje će poremetiti točno mjerenje. Neki barmeni će pri podizanju bocu istovremeno i zaokrenuti kako bi spriječili da iscure koja suvišna kap, kao kod točenja vina. Sve te tehnike točenja zahtijevaju dosta prakse da bi se usvojile i usavršile, no ustrajnim vježbanjem s vremenom će postati sve lakše te će ubrzati posao barmena. Kad osoba ovlada tim tehnikama, postoji i cijeli niz drugih savjeta i trikova koji se mogu primijeniti kako bi se impresioniralo goste prilikom točenja i miješanja pića.

4. RAČUNANJE

MJERE

Nažalost, ne postoji jedinstvena jedinica mjere u cijelom svijetu. Ova tablica pretvaranja mjera sastavljena je kako bi vam pomogla da odredite mjere u različitim mjernim jedinicama.

Korištenje određenih mjera u receptima čini te recepte težim za primjenu osobama koje koriste drukčije mjerne jedinice, stoga barmen uvijek treba koristiti relativne mjere u svojim receptima. Ako se koristi proporcionalna jedinica, kreator pića može biti siguran da će piće, gdje



	fluid ounces	milli liter
1	8	240
3/4	6	180
2/3	5	160
1/2	4	120
1/3	3	80
1/4	2	60
1/8	1	30
1/16	0.5	15

Pretvori mjerenje

metrički sustav temelji se na nekoliko desetaka, dakle:

	ml	cl	dl
ml	1	0.1	0.01
cl	10	1	0.1
dl	100	10	1

ml = millilitre, cl = centilitre, dl = decilitre

god bude miješano, imati isti okus, a to bi trebao biti krajnji cilj za svakoga tko se bavi kreiranjem miješanih pića.

4. RAČUNANJE

IZRAČUN PROSJEČNE PRODAJE

- Zbrojite ukupan broj posluženih gostiju po smjeni i po danu koristeći zasebne blok-račune, račune iz blagajne ili isprinte iz POS sustava. Ako je vaš restoran netom otvoren, procijenite popunjenost na temelju usporedbe s drugim restoranima sličnog tipa, no za prvu godinu poslovanja nemojte računati više od 75 posto potpune popunjenosti.
- Upotrijebite brojeve ispisane na računima gostiju ili restoransku kartu sjedala kako biste odredili koliko je vremena svaki stol bio zauzet novim gostima. Naglasite osoblju važnost pažljivog bilježenja broja stola jer to jamči točnost izračuna. Novi restorani mogu smjenu gostiju za stolovima procijeniti na temelju usporednih podataka.
- Podijelite ukupan iznos prodaje za svaku smjenu brojem posluženih gostiju. Novi restorani mogu procijeniti prosječan iznos računa na temelju jela sa srednjom cijenom na jelovniku; prosjeci za ručak ili doručak bit će niži jer je ponuda za te obroke obično jeftinija nego za večeru.
- Ubilježite broj sjedala, broj izmjene gostiju i prosječan iznos računa po smjeni.
- Pomnožite broj zauzetih sjedala brojem izmjena gostiju i prosječnim iznosom računa kako biste izračunali prosječnu zaradu po smjeni. Na primjer, restoran sa 100 sjedala u kojem se gosti izmijene četiri puta u vrijeme večere i s prosječnim iznosom računa od 15 kuna ima prosječan prihod od 6.000 kuna.

Average Week		Customer Counts	Average Check	By Meal Period	Sales Per Day	% of Week
Monday	Lunch	75	\$6.00	\$450		
	Dinner	60	\$8.00	720	1,170	8.1%
Tuesday	Lunch	80	6.00	480		
	Dinner	60	9.00	540	1,290	9.0%
Wednesday	Lunch	90	6.00	540		
	Dinner	100	9.00	900	1,440	10.0%
Thursday	Lunch	100	6.50	650		
	Dinner	120	10.00	1,200	1,850	12.9%
Friday	Lunch	120	7.00	840		
	Dinner	190	12.00	2,280	3,120	21.7%
Saturday	Lunch	130	7.00	910		
	Dinner	200	12.00	2,400	3,310	23.0%
Sunday	Lunch	100	7.00	700		
	Dinner	150	10.00	1,500	2,200	15.1%
Total Weekly Sales					\$ 14,380	100.0%

Multiply by 52 for annual sales

- Dodajte prosječan prihod za svaku smjenu kako biste dobili ukupan dnevni iznos utrška. Zbrojite sedam dana prosječnih dnevnih utrška kako biste dobili ukupan iznos tjednog utrška. Dobiveni iznos pomnožite s četiri kako biste dobili ukupan mjesečni iznos utrška ili sa 52 kako biste dobili ukupan godišnji prosječan iznos utrška.

4. RAČUNANJE

IZRAČUN PROSJEČNE PRODAJE

Potreban pribor

Papir s tablicom, kalkulator, računi od narudžbi



- Mnogi POS sustavi koji se koriste u restoranima imaju funkciju praćenja prihoda koja umjesto vas radi ovakav izračun. Provjerite u svom korisničkom priručniku ili kontaktirajte svog davatelja usluge da biste doznali kako da aktivirate ili dodate tu funkciju u svom sustavu.
- Kategorije prodaje uključuju i bankete, catering, narudžbe za dostavu i za van te trgovačku robu kao što su majice, krige i pakirane namirnice.
- Možete izračunati prodaju hrane i pića odvojeno kako biste mogli analizirati prihode od alkohola ili drugih posebnih vrsta pića.

4. RAČUNANJE

PROCJENA VREMENA

Na temelju iskustva i prema popunjenosti restorana procijenite koliko je vremena potrebno da se pripremi određeno jelo, tako da svojim gostima možete točno reći koliko će morati čekati.

Najvažnija je dobra komunikacija između kuhara i konobara!

Brzina posluge je ključan dio pozitivnog iskustva objedovanja u restoranu, neovisno o tipu restorana. Gosti će vrlo vjerojatno imati određena očekivanja o tome koliko bi trebali čekati hranu, ovisno o tipu restorana. Gostu će smetati ako za cheeseburger koji stoji desetak kuna mora čekati 10 minuta da mu bude poslužen, ali u profinjenom restoranu istom gostu vjerojatno neće smetati bude li svoje jelo morao čekati pola sata ili više. Neka vaš cilj bude da svim gostima pružite jednaku kvalitetu hrane u jednakom vremenskom okviru tijekom cijelog radnog vremena.

Primarna zadaća konobara je obavješćavanje kuhinjskog osoblja što je naručeno s jelovnika. Konobar mora tu informaciju zabilježiti u blok ili je upamtiti. Kad kuhinjsko osoblje pripremi jelo, konobar ga odnosi do stola i gosta koji ga je naručio. Konobar također ispisuje sve stavke narudžbe za izradu ukupnog računa i, u mnogim slučajevima, naplaćuje račun od gosta.

Druga zadaća odnosi se na poznavanje jelovnika. Konobari moraju naučiti sva jela s jelovnika kako bi mogli odgovarati na pitanja gosta. Možda će morati odgovarati na pitanja o dnevnim specijalitetima, alergijama na određene namirnice



ili o cijenama. Ostale zadaće konobara uključuju provjeru identifikacije gostiju koji naručuju alkohol i pomaganje ostalim djelatnicima restorana kada je to potrebno.

Interakcija s gostom važan je dio konobarskog posla. Stupanj interakcije ovisi o restoranu. Na primjer, u ležernijim tipovima restorana gdje gosti očekuju što bržu poslužu interakcija s gostima je minimalna. No, u profinjenim restoranima, u kojima konobari provode više vremena pokraj stola, stupanj interakcije je veći. Neovisno o tipu restorana, konobar mora biti spreman na komunikaciju s gostima raznih profila i raspoloženja.


4. RAČUNANJE

PROCJENA VREMENA

Naručivanje hrane u restoranu
Kontrolna radna vježba

Ime: _____ Datum: _____

Grup: _____




A. Ravnim linijama povežite odgovarajuće stavke u stupcu A s onima u stupcu B. Zatim promijenite redoslijed razgovara stavljajući brojeve od 1 do 5 u prazne kućice.

<u>Stupac A</u>	<u>Stupac B</u>
<input type="checkbox"/> i. Mogu li uzeti vašu narudžbu?	• a Hvala vam.
<input type="checkbox"/> ii. Možete li mi donijeti jelovnik, molim vas?	• b To iznosi 40 kuna
<input type="checkbox"/> iii. Mogu li dobiti račun, molim vas?	• c Da, ja bih uzeo pileća krilca.
<input type="checkbox"/> iv. Dobro došli u naš restoran. Izvolite, sjednite.	• d Ne, hvala. To je sve.
<input type="checkbox"/> v. Što biste još željeli?	• e Naravno. Izvolite jelovnik.

B. O vašoj ulozi:

- Koja je bila vaša uloga u ovoj situaciji? (recepcionar, konobarica, konobar, kuhar ili gost)
- Jeste li uživali u svojoj ulozi?
- Koji biste ulogu željeli ako se ova situacija ponovno odigra?



5. SOCIJALNE VJEŠTINE – USMENA KOMUNIKACIJA

KOMUNIKACIJA

2 sata



5. SOCIJALNE VJEŠTINE – USMENA

DOČEK I RAZGOVOR S GOSTIMA

Dočekivanje gostiju s osmijehom osnovno je pravilo ponašanja, kao i pristojno pozdravljanje korištenjem pristojnih izraza. Pravila ponašanja nalažu da se goste gleda u oči kad im se obraća, dok je obraćanje gostima dok imate nešto u ustima, primjerice gumu za žvakanje, vrlo nepristojno. Iako možda ne djeluje tako, smatra se nepristojnim gostima davati prijedloge s jelovnika dok oni sami ne zatraže vaše mišljenje. Gosti mogu biti dovoljno dobro upoznati s jelovnikom ili općenito znati o hrani dovoljno da sami odluče što žele pa im vaši prijedlozi tada mogu zvučati kao patroniziranje ili djelovati bahato. Trebali biste pričekati da gost zatraži račun prije nego što mu ga donesete za stol i, osim ako ne morate uzvratiti ostatak, nemojte uzimati novac dok gosti ne odu.



ZAHVALA GOSTIMA UIME RESTORANA ILI HOTELA DOK IM ISPOSTAVLJATE RAČUN PRISTOJAN JE NAČIN DA OSTAVITE DOBAR DOJAM NA NJIH!

Konobar zadužen za dočekivanje gostiju mora imati odlične komunikacijske vještine, a uz to i sposobnost da razabere gostove potrebe bez pretjeranog ispitivanja i nametanja. Često se zapošljavaju dobro obrazovani hotelski konobari jer oni znaju kako postupati s gostima zadržavajući uvijek ljubazno i dostojanstveno ponašanje. Iako on možda nije prva osoba za kontakt s gostom, konobar će ponekad morati osigurati izvrsnu uslugu od prvog trenutka kontakta s gostom, bilo putem telefona, za prijemnim pultom ili nakon što gost sjedne za stol.

Dočekivanje gostiju koji su nazvali restoran zbog rezervacije može biti velik izazov za konobara, osim ako nije upoznat sa sustavom rezervacija, logistikom razmještaja stolova i stolica te s ostalim vještinama kojima raspolaže domaćica otmjenog restorana. Konobar koji dočekuje goste mora biti dostojanstven i ugodan. Redovni gosti restorana koji traže – ili zahtijevaju – posebnu pažnju, kao što je osigurana rezervacija za večer kad je restoran jako popunjen, očekuju topao prijem od konobara koji dogovara njihovu rezervaciju.

5. SOCIJALNE VJEŠTINE – USMENA

DOLAZAK GOSTA

Pri dolasku gosta u restoran zadatak konobara je da ga dočeka srdačno i profesionalno. U restoranima više klase za ljubazni doček mogu se iskoristiti sljedeći izrazi:

- Dobar dan, kako ste večeras?
- Mogu li uzeti vaša imena i odvesti vas do garderobe dok pripremimo vaš stol?

Razlike između dočekivanja gosta u restoranu otvorenom 24 sata dnevno i restoranu visoke klase su u srdačnosti i formalnosti. Konobari koji rade u ležernom tipu zalogajnica i restorana srdačniji su i manje formalni kad dočekuju goste, pogotovo one redovne.

Od konobara se očekuje da pozdravi svakoga gosta u skupini s poštovanjem te da se, dok poslužuje goste, suzdrži od stalnog prekidanja njihova privatnog ili poslovnog razgovora.

Kad dočekujete goste, predstavite se imenom. Učinite li to na odgovarajući način, takav uvod ostavit će

Ako se predstavljate, imate i mogućnost da sastavite popis svojih redovnih gostiju. Pružite im izvrsnu uslugu i recite im svoje ime i velike su šanse da će pitati za vas kad idući put dođu u restoran.



dojam srdačnosti i pristojnosti i gosti će imati više razumijevanja za vas.

Na primjer, možete reći: „Dobar dan! Dobro došli u (ime restorana). Moje ime je (vaše ime) i ja ću vas danas posluživati.“

Pazite da goste dočekate s veseljem i osmijehom na licu.

Nemojte se koristiti općenitim predstavljanjem „Zdravo, ja sam (ime i prezime) i ja ću vas danas posluživati.“ To gostima može biti iritantno ako se izgovori mehanički i ravnodušno.

Potrudite se srdačnije dočekivati goste i vidjet ćete kako će vaše napojnice porasti.

Potrudite se srdačnije dočekivati goste i vidjet ćete kako će vaše napojnice porasti.

5. SOCIJALNE VJESTINE – USMENA

DOLAZAK GOSTA

KORACI

- Upoznajte se s rasporedom u blagovaonici
 - Saznajte koji su stolovi predviđeni za 2, 3 ili 4 osobe, a koji su rezervirani za goste s rezervacijama.
 - To će vam olakšati da odredite odgovarajući stol za goste koji dolaze.
- Budite srdačni u pristupu
 - Pristupite gostu, pogledajte svakoga od njih, dočekajte ih s osmijehom i spomenite njihovo ime i položaj (ako to znate) – „Dobro jutro, gospodine Horvat, dobro došli u naš restoran“
 - Ispružite ruku kako biste pokazali prema stolu i kažite „Ovuda, molim vas“ ili „Mogu li vam predložiti stol?“
 - Kontakt očima i osmijeh gostima pružaju osjećaj da su dobrodošli i cijenjeni.
- Ako nema slobodnog stola, izvijestite o tome goste i predložite im da pričekaju u baru.
 - Ljubazno pogledajte domaćina kao da želite reći: „Žao mi je, gospodine/gospođo, ali trenutačno su sva mjesta popunjena. Predložio bih vam da pričekate u baru i ja ću vas pozvati čim se stol oslobodi.“
 - Nemojte reći samo: „Puni smo“, jer je moguće da će se neki stol uskoro osloboditi.
 - Potrudite se da gostima bude ugodno dok čekaju.
- Ako gost ima rezervaciju, provjerite je li njegov stol već pripremljen



- Recite domaćinu: „Imamo spreman lijep stol za vašu zabavu, gospodine/gospođo.....(prezime). Pođite za mnom, molim vas“.
- Izbjegavajte pitati: „Imate li rezervaciju“, jer to mnogim gostima zvuči uvredljivo.

- Povedite goste prema stolu
 - Hodajte malo ispred njih do njihova stola. Pomozite im dok se smještaju za stol.
 - Konobar mora izvući stolac za dame i pomoći im dok sjedaju.

5. SOCIJALNE VJEŠTINE – USMENA U SLUČAJU SUKOBA

Kad dođe do sukoba između konobara i gosta restorana zbog prvog dojma koji je konobar ostavio, konobar je taj koji bi trebao prvi pokušati izgladiti stvar. Na primjer, može reći: „Oprostite što vas nisam odmah primijetio kad vas je domaćica dovela do stola. Mogu li uzeti vaše narudžbe za piće dok vi pogledate jelovnik?“

Dočekivanje teških gostiju iskusio je zasigurno svaki konobar tijekom svoje karijere. Ključ za postizanje zadovoljstva gosta nije u tome da se ispričate za loš dojam koji ste ostavili, nego da se odmah obratite gostu i ponudite rješenje, odnosno da pokušate popraviti ono na što se gost požalio.



5. SOCIJALNE VJEŠTINE – USMENA

KOORDINIRANJE NARUDŽBI ZA JELO I PIĆE S DRUGIM DJELATNICIMA

Poslužitelji jela i pića i ostali djelatnici koji rade u tom sektoru predstavljaju prvu liniju usluge u restoranima, kafićima i drugim ugostiteljskim objektima. Ovisno o objektu, oni uzimaju narudžbe gosta za jelo i piće te ih poslužuju. Većina ih radi kao dio tima, pomažući suradnicima s ciljem poboljšanja poslovanja i usluživanja gosta. Opisi posla poslužitelja jela i pića i ostalih djelatnika u tom sektoru variraju ovisno o tome gdje rade i što rade.

Evo nekoliko primjera različitih načina posluživanja jela i pića i djelatnika zaduženih za njih.

Djelatnici za kombinirano pripremanje

jela i posluživanje uglavnom se zapošljavaju u restoranima brze hrane. Oni uzimaju narudžbe za jela i pića, pripremaju ili preuzimaju narudžbe kad su gotove, pune čaše pićem i naplaćuju gostima račun. Njihov je zadatak i podgrijavanje hrane i priprema salata i sendviča.

moгу pomoći konobarima i konobaricama u donošenju jela iz kuhinje, dijeljenju jela gostima, punjenju čaša vodom i donošenju potrebnih začina.

Djelatnici kafeterije popunjavaju prostor za posluživanje kolicima s hranom, posuđem i priborom za jelo. Ponekad voze kolica s hranom do stolova za objedovanje.

Djelatnici za šankom uzimaju narudžbe i poslužuju jela na šanku u snack barovima, kafeterijama, kinima ili kafićima. Oni pune šalice kavom, sodom i drugim pićima te mogu pripremiti i slastice kao što su milk shakeovi i sladoledni kupovi. Djelatnici za šankom iznose jela iz kuhinje i zamataju ih ili stavljaju u posebne posude za izdavanje. Oni čiste šank, izdaju račune i naplaćuju račune gostima.

Pomoćnici barmena održavaju čistom opremu šanka i peru čaše.

Vrlo je važno ljubazno i smireno komunicirati sa svim djelatnicima za dobrobit restorana i gostiju.

Nerestoranski poslužitelji poslužuju jela gostima izvan restorana. Mnogi od njih obavljaju uslugu odnošenja jela u hotelsku sobu ili u bolničku sobu u bolnicama. Neki rade i u takozvanim drive in restoranima te odnose jelo gostima koji sjede u parkiranim autima.

Djelatnici blagovaonice i kafeterije i

pomoćnici barmena – ponekad se zajedničkim imenom nazivaju osobljem – pomažu konobarima, konobaricama i barmenima u čišćenju i postavljanju stolova, uklanjanju prljavog suđa i popunjavanju zaliha redovnih potrepština u zoni posluživanja. Također

SVI ZAPOSLENICI RESTORANA MOGU POKAZATI POVJERENJE I ENTUZIJAZAM ZA SVOJ POSAO AKO SU ODNOSI MEĐU NJIMA DOBRI, NO MORATE NASTOJATI ZADRŽATI ODNOS POVJERENJA MEĐU NJIMA. NAUČITI KAKO NEKOME DODIJELITI ZADATAK MOŽE BITI VAŽNO ZA VAS I VAŠE KOLEGE, NO PUNO JE VAŽNIJE ODRŽAVATI ZDRAVE ODNOS S KOLEGAMA I OSTALIM ČLANOVIMA OSOBLJA.

5. SOCIJALNE VJEŠTINE – USMENA

RASPRAVLJANJE O JELOVNICIMA, RADNIM RASPOREDIMA I ŽALBAMA GOSTIJU ILI O ZAHTJEVIMA VAŠEG NADZORNIKA

Konobari moraju biti upoznati s jelovnikom, načinom kako se jela pripremaju, kakav im je okus te s time jesu li dopušteni posebni zahtjevi. Moraju biti informirani o specijalitetima, kao i o posebnim događanjima, biti dobro pripremljeni za usluživanje gostiju, održavati restoran i svoje radno mjesto čistim te biti odgovorni za dio sale koji im je dodijeljen.

Konobari će se ponekad susresti s nepristojnim gostima, djecom koja plaču i ljudima koji ne ostavljaju napojnice, no njihov entuzijizam ne smije zbog toga splasnuti. Svakoga gosta treba tretirati kao gosta. Posluživanje ljutitog gosta, odgovaranje na njegova pitanje i rješavanje njegovih pritužbi na pristojan način osjetljiv je zadatak za koji je potrebno puno vještine kako bi se obavio na pravi način. Ako je potrebno, prijavite pritužbu svom nadređenom i predajte gosta nadzorniku. Potpuno zadovoljstvo gosta uslugom i održavanje zdravog odnosa s kolegama i ostalim osobljem od ključne su važnosti.

5. SOCIJALNE VJEŠTINE – USMENA

JEDNOSTAVNI SAVJETI ZA POSTUPANJE S LJUTITIM GOSTOM

Osoblje posluge u restoranima ili fast food objektima može naići na mnoge incidentne situacije koje zahtijevaju izuzetno veliko strpljenje. Takve se stvari događaju kad gost nije zadovoljan uslugom, hranom, restoranom ili lancem brze prehrane.



Kao dio osoblja, morate zapamtiti da je gost uvijek u pravu. Kad jednom naiđete na ljutitog gosta, isprobajte sljedeće – držite se pravila SPIP.

- S** - Saslušajte gosta
- P** - Pokažite empatiju
- I** - Ispričajte se
- P** - Preuzmite odgovornost

SUDJELUJTE U PERIODIČKIM SASTANCIMA
OSOBLJA

Sastanci osoblja su nužni kako bi posao u odjelu ili tvrtki tekao glatko, a osoblje bilo upoznato s poslovnim napredovanjem odjela ili tvrtke. Prije sastanka osoblja ključno je pripremiti dnevni red koji će pomoći djelatnicima da se pripreme za sastanak. Na dnevnom redu bit će ispisan popis važnih tema rasprave ili obavijesti koje organizator odjela ili uprava tvrtke žele prenijeti osoblju.

Dnevni red sastanka pomaže da se skrate dugi sastanci, jer je osoblje tada unaprijed pripremljeno za teme o kojima će se raspravljati ili o obavijestima koje će im biti priopćene. Obično im ih prenosi tajnik ili tajnica.

Obrazac za dnevni red sastanka osoblja može imati sljedeće zaglavlje:

- Datum sastanka
- Tko je sazvao sastanak
- Tko sudjeluje
- Vrijeme početka sastanka
- Mjesto održavanja sastanka
- Tekst obrasca za dnevni red sastanka uglavnom će se sastojati od:
- Točke dnevnog reda / imena voditelja / predviđenog vremena za temu

U stupcima su navedene važne teme o kojima se treba raspravljati za vrijeme sastanka, a poznavanje tema prije sastanka omogućava

osoblju da aktivno sudjeluje. Rubrika RSVP omogućuje osoblju da, ako znaju da neće moći prisustvovati sastanku, organizatoru pošalju ispriku te svoje mišljenje ili prijedloge uz navedene teme.

Obrazac može u donjem dijelu sadržavati i razne korisne odjeljke za napomene, poput:

- Potrebna sredstva (računalo, LCD projektor, markeri)
- Hrana i piće
- Papirnatu potrepštine

[illegible]

6. RJEŠAVANJE PROBLEMA

1 sat

Gotovo svatko tko je zaposlen u ugostiteljstvu u nekom trenutku svoje karijere morat će se suočiti s gostom koji se žali i ima pritužbe. Bilo da je riječ o nečem jednostavnom, kao što je donošenje pogrešnog jela ili pića, ili nečem složenijem, način na koji ćete postupati s takvim gostom izuzetno je važan. Poslušajte što gostu smeta, pokažite razumijevanje i učinite što god možete da odmah riješite problem.

6. RJEŠAVANJE PROBLEMA

KAKO RIJEŠITI PROBLEM POGREŠNE NARUDŽBE

BEZ SMIJANJA

U takvoj situaciji primijenite metodu izbjegavanja smiješka i vedrog izraza lica. Poslušajte gostove pritužbe i procijenite možete li sami riješiti problem ili morate pozvati svog nadređenog. Često se događa da se gost jako naljuti, postane neugodan i glasan te tako ometa ostale goste. U toj situaciji gosta treba povesti u drugu prostoriju u kojoj možete nasamo s njim razgovarati o problemu. Takvi incidenti nisu poželjni za ugostiteljski objekt jer gost može pronijeti glas o svom nezadovoljstvu.

Prvo što morate uvijek imati na umu jest da je devet od deset pritužbi upućeno na račun trgovine/restorana, hrane, proizvoda ili usluga koje nudite, a ne na vas osobno. O vašem ponašanju uvelike ovisi koliko ćete učinkovito riješiti gostove pritužbe. Uvijek imajte pozitivan stav, i prema gostu, i prema njegovoj pritužbi.



6. RJEŠAVANJE PROBLEMA

RJEŠAVANJE GOSTOVIH PRITUŽBI U 8 KORAKA:

1. **Ispričajte se i dajte mu do znanja da vam je žao**

– prvi korak je ispričati se i pokazati da iskreno žalite zbog onoga što se dogodilo. Ne smijete umanjivati važnost pritužbe jer to gost doživljava kao ponižavanje te kao da mu želite reći da laže.



2. **Saslušajte ga**

– kad gost govori, sva vaša pažnja mora biti usmjerena na njega. Prekinite s radnjom koju ste obavljali prije nego što vam se gost obratio (to će gostu prenijeti poruku da vas ništa neće omesti u rješavanju njegovog problema). Pustite ga da dokraja iznese svoju pritužbu i nemojte donositi preuranjene zaključke.

3. **Napravite zabilješke**

– dok gost iznosi problem, nemojte ga prekidati, ali bilježite ono što vam govori jer će vam to pomoći kasnije kad mu budete odgovarali i nudili rješenja (time šaljete poruku da ćete problemu pristupiti ozbiljno i sustavno).

4. **Ponovite pritužbu**

– kad gost završi, ukratko ponovite njegovu pritužbu kako biste bili sigurni da ste je dobro shvatili.

Ako postane očito da je pritužba posljedica sustavnog nepoštivanja procedura ili trajnih manjkavosti u obavljanju zadataka, moraju se poduzeti određene mjere kako bi se uvele nove, poboljšane procedure rada koje će spriječiti ponavljanje takvih problema u budućnosti.

Postoje gosti koji se još više naljute kad prime ispriku. U tom slučaju prekinite svoju ispriku i pokušajte govoriti što manje.

5. **Ponudite rješenje**

– ako je moguće, odmah ponudite rješenje, dvije realne mogućnosti rješenja, bez davanja lažnih obećanja ili pretjerivanja. Ako to nije moguće, dajte gostu čvrsto obećanje kako ćete učiniti sve da na zadovoljavajući način riješite problem.

6. **Ispričajte se i zahvalite gostu**

– razgovor mora završiti s ponovnom isprikom, a potom morate zahvaliti gostu što vas je upozorio na problem. Time šaljete poruku da cijenite mišljenje gosta.

7. **Obavijestite o tome nadređenog**

– idući korak je obavještavanje nadređene osobe o problemu, dogovor o načinu rješavanja problema te donošenje odluka i njihovo provođenje u djelo.

8. **Obavijestite gosta o rješenju**

– kao posljednji korak, morate obavijestiti gosta o tome što je učinjeno da se riješi problem, umjesto da taj zadatak prepustite svojim kolegama. Time šaljete poruku da ste ozbiljno shvatili problem i osobno se pobrinuli da bude riješen. To se zove personalizirana usluga.

7. DONOŠENJE ODLUKA

1 sat

Restorateri znaju da je ulazak gosta kroz ulazna vrata prvi korak prema zaradi. Stoga su prisiljeni postupak raspodjele i rezervacije slobodnih mjesta učiniti maksimalno jednostavnim i poštenim kako bi podigli ukupnu kvalitetu svoje usluge i zadovoljstva gosta. Postupak raspodjele slobodnih mjesta koji odražava ljubaznost i brigu prema gostu ostavlja ugodan prvi dojam, neovisno o tome prima li vaš restoran rezervacije ili ne.

7. DONOŠENJE ODLUKA

POSTUPAK RASPODJELE

DOČEKIVANJE PRIJE SJEDANJA

Prva osoba koju će gost vidjeti nakon ulaska u restoran je domaćin ili domaćica (hostesa). To znači da se morate predstaviti u pozitivnom svjetlu. U tom trenutku možete se smatrati ambasadorom restorana. Dočekajte goste srdačno.

PRIJE SJEDANJA

Ako je to moguće, pitajte goste imaju li neke želje u vezi s položajem stola (primjerice blizu šanka, uz prozor, u kutu). Nakon što gost odluči o izboru stola, ponesite jelovnike, vinske liste i ostalo što je potrebno. Otpratite goste do stola prateći njihov ritam. Ako je jedan od gostiju osoba s invaliditetom, hodajte uz njega i nastojte ne hodati prebrzo.

SJEDANJE

Kada dođete do stola, izvucite stolce za žene, ako vam one to dopuste. To je lijepa gesta „stare škole“ koja se danas prečesto zaboravlja. Nakon što se gosti smjeste za stolom, podijelite im jelovnike počevši sa svoje desne strane i zatim dalje oko cijelog stola.

PRIJE NEGO ŠTO ODETE OD STOLA

Nakon što su gosti zauzeli svoja mjesta, objasnite im što dalje slijedi. Na primjer, ako će im prići konobar koji će ih pozdraviti i uzeti njihove narudžbe za piće, to im i recite.

TIMING

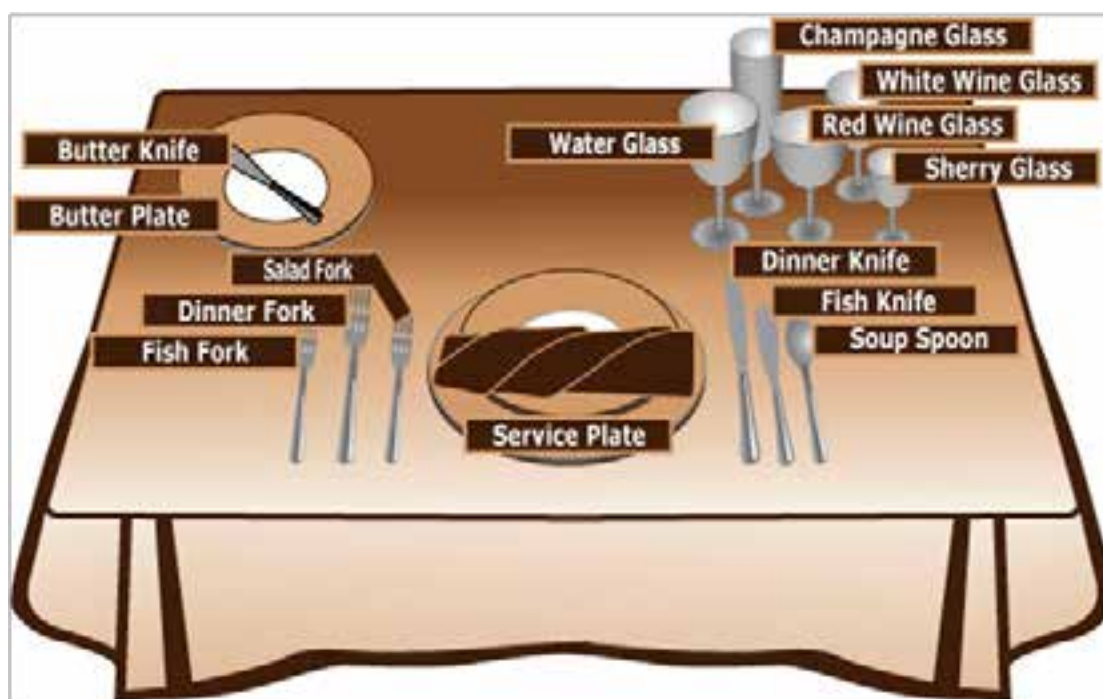
Vikendima će vaš restoran vjerojatno biti vrlo popunjen. Vrlo vjerojatno će svi stolovi biti popunjeni, a možda i kuhinjsko osoblje neće moći opskrbiti hranom sve goste željenom brzinom. Stoga pazite da gostima najavite približno točno vrijeme čekanja. Ako niste sigurni koliko bi mogla trajati priprema hrane, raspitajte se kod šefa kuhinje. Ponekad se događa da domaćica kaže gostima neko apsurdno vrijeme čekanja, primjerice dva sata, dok će se ustvari na jelo čekati samo 30 minuta. To može restoranu donijeti gubitak gostiju.

IZLAZI

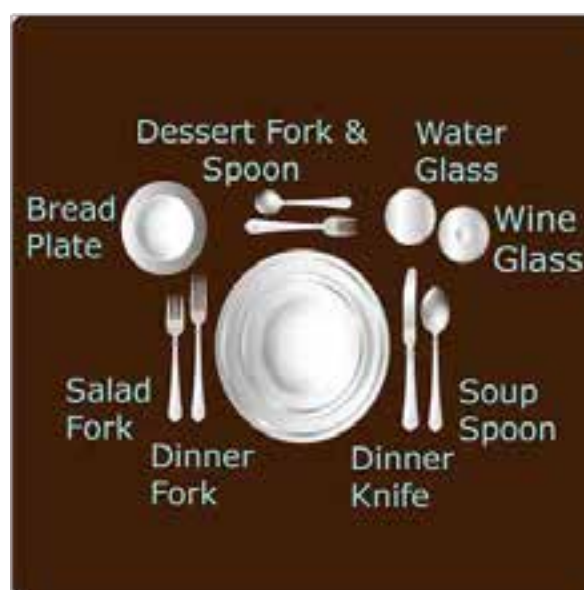
Kao u prvom odjeljku, obavezno pozdravite goste pri njihovom izlasku iz restorana. Vi ste posljednja osoba koju će vidjeti prije nego što odu iz restorana. Ako to učinite kako treba, ostat će im u pamćenju osmijeh i ljubazan pozdrav pa je veća vjerojatnost da će se vratiti u vaš restoran.



7. DONOŠENJE ODLUKA



FORMALNO PROSTRIT STOL

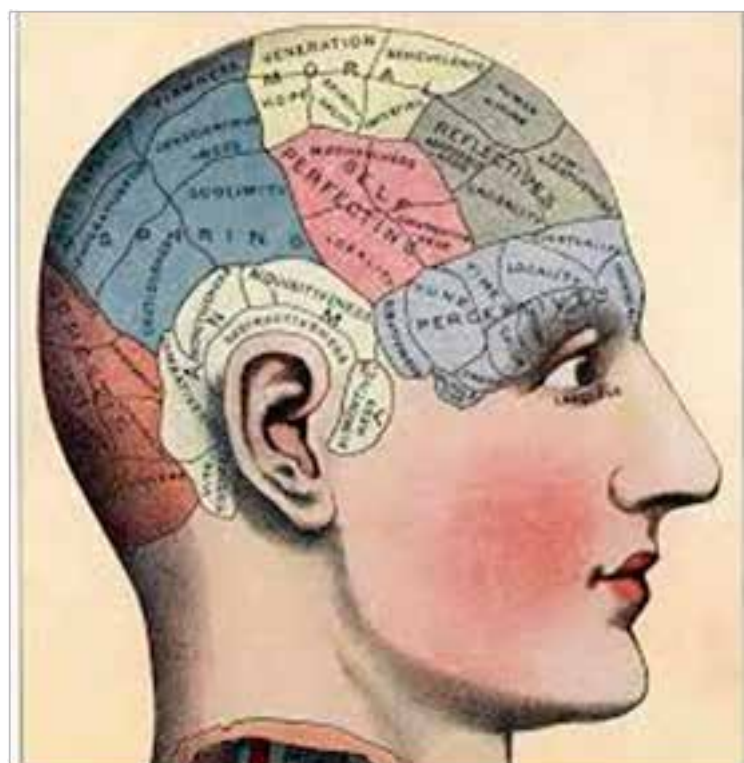


NEFORMALNO PROSTRIT STOL

8. VAŽNOST DOBROG PAMĆENJA

1 sat

Svaki konobar i konobarica ima svoj sistem uzimanja narudžbi, bilo da je to samo pisanje kratica na blok za narudžbe i pamćenje svake stavke ili pak zapisivanje svake riječi koju gost kaže. Imate li dobro pamćenje i tek počinjete raditi kao konobar/konobarica, možda biste trebali razmotriti sve razloge za i protiv pamćenja narudžbi.



8. VAŽNOST DOBROG PAMĆENJA

ZA

Gostima je dojmljivo kad zapamtite njihove narudžbe bez zapisivanja. Ponovite im narudžbe prije nego što odete od stola kako biste provjerili jeste li sve ispravno zapamtili. Vrlo je važno da gosta gledate u oči dok uzimate njegovu narudžbu. Neki konobari samo gledaju u svoj blok cijelo vrijeme dok zapisuju narudžbu, što gostu ostavlja dojam da je uskraćen za punu uslugu s osmijehom. Neki su konobari sposobni zapisivati ne gledajući previše u papir, što je znatno bolje, no pamćenje narudžbi jedino je što vam može dati potpunu kontrolu tako da možete gosta gledati u oči i na taj način s njim uspostaviti srdačan odnos. Ne držeći neprekidno u ruci papir i olovku, imat ćete slobodne ruke da radite nešto drugo dok uzimate narudžbe za pića i deserte. Pamćenje narudžbi može uštedjeti puno vremena. Umjesto da stalno pogledavate u svoj blok s narudžbama, samo kratko bilježite narudžbe i pritom pamtite. To vama može uštedjeti vrijeme, a gostu omogućiti bržu uslugu, što znači da će vaši gosti primiti svoje narudžbe brže nego drugi gosti te će, stoga, biti zadovoljni što ne moraju dugo čekati da njihovo jelo stigne na stol.

PROTIV

Planirate li pamtiti narudžbe, imajte na umu da ćete biti izloženi većem riziku da pogriješite. Ponekad vas, kad odlazite od stola da unesete narudžbu u kompjutorski sustav, netko putem može zaustaviti i spriječiti da dođete do računala dok vam je narudžba još svježja u pamćenju. Zaboravljanje narudžbe može biti vrlo neugodno i može djelovati neprofesionalno ako se morate vratiti gostima i još jednom ih pitati što su naručili. Nezapisivanje narudžbe može goste učiniti nervoznim. Dok uzimate narudžbu, imajte na umu da ju je najbolje još jednom ponoviti gostu jer ćete na taj način izbjeći pogreške i nesporazume.

**ZAPAMTITE!
SVAKOME SE MOŽE
DOGODITI DA POGRIJEŠI,
ČAK I AKO STE TIP
KONOBARA KOJI SVAKU
NARUDŽBU POMNO
ZAPISUJE. MORATE IMATI
NA UMU DA STE ŠAMO
ČOVJEK TE UČINITE
NAJBOLJE STO MOZETE,
NEOVISNO O TOME KOJU
METODU UZIMANJA
NARUDŽBI ODABERETE.**

8. VAŽNOST DOBROG PAMĆENJA

Evo šest koraka koji će vam pomoći da zapamtite narudžbe

Odgovarajte na pitanja:

Kako biste učinkovito zapamtili narudžbe, morate se dovesti u stanje da vaš um bude spreman primiti informacije. Ako vam gost postavi pitanje, morate mu odgovoriti i dati željenu informaciju. Taj trenutak može poremetiti sve ono što ste pohranili u svoje pamćenje i uzrokovati gubitak nekih detalja. Zato, čim pridete stolu, kažite: „Imate li nekih pitanja u vezi s jelovnikom?“ To će vam omogućiti da im odgovorite na pitanja prije nego što počnu naručivati. Ako imaju pitanja, možete im na njih odgovoriti i zatim ih pitati jesu li spremni naručiti. Na taj ćete način riješiti 90 posto pitanja koja gosti obično postavljaju dok naručuju.

Vizualizirajte tanjur s jelom:

Kad gost naruči nešto s jelovnika, zamislite tanjur. Kako budu naručivali priloge ili predjela, zamislite i njih. To je izuzetno učinkovito za osobe koje imaju dobro vizualno pamćenje. Za ovaj korak od velike će vam korist biti da vidite sva jela u restoranu u kojem radite. To je primarna metoda pamćenja, dok ostali koraci služe kao nadopuna.

Vizualizirajte jelovnik:

U svojoj glavi označite točku na jelovniku s koje gost naručuje jelo. To je mjera opreza protiv svih ometajućih faktora koji se mogu dogoditi prije nego što dovršite sve preostale korake. Ako iz bilo kojeg razloga izgubite u pamćenju jednu narudžbu, ovaj će vam korak omogućiti da posegnete za mentalnom slikom. To će vam ujedno omogućiti da razriješite zbrku oko nekih jela koja se mogu naći na različitim mjestima u jelovniku.

Ponavljajte u mislima:

Za one koji nemaju vizualno pamćenje ovo bi mogla biti primarna metoda. Nakon što vam gost kaže svoju narudžbu, ponovite je u mislima. Sada će vam ostati pohranjena u mislima narudžba izrečena njegovim i vašim glasom. Koristite jasan mentalni glas i nazive koji su vam poznati kako biste narudžbu potrebnim redom poslije unijeli u računalo. Ovaj korak će vam omogućiti da imate jasnu mentalnu sliku jela i načina kako ćete tu narudžbu unijeti u računalo. Uzmite sekundu vremena prije nego što preuzmete narudžbu od sljedećeg gosta kako biste dobro „pohranili“ prethodnu u pamćenje.

8. VAŽNOST DOBROG PAMĆENJA

Potvrdite:

Ponovite gostima narudžbe. Tri su razloga za taj korak. Prvo, time njihove narudžbe potvrđujete pred cijelim stolom kako bi se kasnije izbjegli eventualni problemi. Drugo, to vam omogućuje da dobro utvrdite kojim ćete redom donositi jela te da u mislima napravite redoslijed obroka. I treće, to se nekim gostima jako sviđa. "Kod stolova za koje nisam zapisivao narudžbe često bih osobu koja mi je na to skrenula pažnju preskočio prilikom potvrđivanja narudžbe. Time bih joj pružio užitek da misli kako je ipak bila u pravu i da sam nešto zaboravio, a onda bih se na kraju vratio na tu osobu te potvrdio i njezinu narudžbu". Malo poigravanja i izvođenja predstave uvijek je dobro za napojnicu. Ako je za stolom mnogo gostiju pa bi potvrđivanje bilo dosadno i oduzelo bi previše vremena, odmaknite se od stola i u mislima potvrdite narudžbu.

Zapišite narudžbu:

U tome možda leži pravi ključ dobrog pamćenja. Svi ovi trikovi kratko djeluju u vašem mozgu. Proći ćete kraj kuhara koji će izvikivati svoje narudžbe u kuhinji i to će biti dovoljno da unese zbrku u ono što ste upamtili. Ako iz bilo kojeg razloga ne možete odmah zapamtiti svoju narudžbu, zapišite je. To je posebno važno ako radite u restoranu u kojem ste vi odgovorni za brzinu kojom će gosti dobiti svoja jela. Kad zapišete narudžbu, pobrinite se da si uzmete dovoljno vremena da unesete i sve promjene ili preinake koje je gost spomenuo. Preskakanje ovog koraka najčešći je izvor pogrešaka.



8. VAŽNOST DOBROG PAMĆENJA

Kako poslužiti hranu i očistiti stol

Pravila pristojnog posluživanja variraju ovisno o tipu posluživanja koje se prakticira u određenom restoranu. Voditelj restorana trebao bi poučiti svoje djelatnike odgovarajućim pravilima ako su nesigurni kako da postupe prilikom posluživanja hrane ili čišćenja stola.

Sljedeći savjeti su osnova:

Poslužujte odgovarajućim redom.

Red posluživanja obično je vrlo važan standard kojeg se pridržavaju u otmjenim restoranima i na formalnim banketima. U takvim situacijama prikladno je poslužiti prvo domaćina ili počasnog gosta, zatim sve žene i na kraju muškarce. U manje formalnim restoranima prihvatljivo je jednostavno prvo poslužiti žene, a zatim muškarce.

Poslužujte hranu slijeva

Poslužitelji bi trebali poslužiti hranu i odnijeti pribor pristupajući s lijeve strane gosta. Neki formalni restorani savjetuju i korištenje lijeve ruke za obavljanje tih zadataka. Posluživanje slijeva je najbolji način zato što su većina gostiju dešnjaci. Pristojno se ispričajte ako nekoga prekinete u jelu ili se protežete preko nečije ruke.

Pića poslužujte i točite zdesna

Pića poslužujte i točite pristupajući gostu s desne strane, jer su na toj strani obično postavljene čaše na stolu.

Poslužite točnim redom svakog gosta

Kad poslužuju hranu, poslužitelji ne bi trebali izvikivati naziv svakog jela kako bi se javio onaj gost koji je to naručio. Poslužitelji bi trebali imati svoj sistem da sami utvrde koje jelo ide kojem gostu, a da posluživanje ne nalikuje aukciji.

Nikada ne požurujte gosta da završi

Pojam dobre posluge ne odnosi se samo na posluživanje jela, nego na cijelo vrijeme gostova boravka u restoranu.

Sve tanjure odnesite sa stola u isto vrijeme

Osim ako netko od gostiju ne traži drugačije, sve prazne tanjure i čaše pokupite istovremeno, i to prije nego što donesete račun.

9. IMSKI RAD

2 sata

Gotovo svatko tko je nov u ugostiteljstvu ubrzo će otkriti da uspjeh restorana ovisi o timskom radu. Timski rad je rezultat restoranskog osoblja koje provodi u praksu dobru komunikaciju, suradnju i vodstvo s ciljem da proizvede vrhunsku hranu i pruži istu takvu uslugu. Timski rad vodi do zadovoljnih gostiju, dok nedostatak timskog rada može rezultirati lošom uslugom i nezadovoljstvom suradnika.

U vrijeme glavnih dnevnih obroka restoranskog osoblja će biti manje nego gostiju u restoranu. Restoran može udovoljiti potrebama svih stolova popunjenih gladnim gostima ako ima osoblje koje učinkovito surađuje. To ne znači da svaki član osoblja mora biti prijatelj s ostalima i slijepo slijediti naredbe, ali činjenica je da restorani rade bolje kad osoblje ima poštovanja prema svojim suradnicima te kad razumije koja je njihova uloga u dobrom poslovanju restorana.



TIMSKI RAD S DJELATNICIMA SVOG I DRUGIH ODJELA

Jedna od tajni uspjeha ugostiteljstva jest da svi djelatnici rade zajedno kao tim s ciljem da gostu pruže što bolju uslugu.

Vi ste dio sustava za isporučivanje usluge. Vi morate gostima i suradnicima pružiti dobru uslugu kako bi cijeli sustav dobro funkcionirao.

9. IMSKI RAD

Kako biste bili izvrstan timski igrač, možete:

Pomoći suradnicima i gostima kad god je to moguće.

Zatražiti pomoć od suradnika kad vam je potrebna tako da usluživanje gosta ne trpi te da se svi djelatnici usredotoče na potrebe gosta.

Pozdraviti suradnike i goste kad ih vidite te ih osloviti po njihovim imenima ako ih poznajete.

Reći „molim“ i „hvala“ gostima i suradnicima.

Dijeliti sa suradnicima pribor i potrepštine.

Biti ponosni na svoj rad i poštovati rad drugih.

Uvijek počistiti za sobom.



10. UPOTREBA RAČUNALA

1 sat



10. UPOTREBA RAČUNALA

REGISTARSKA BLAGAJNA

ŠTO JE REGISTARSKA BLAGAJNA

Registarska blagajna je uređaj koji klijentu pokazuje iznos pojedinačne prodaje, opremljena je ladicom u kojoj se nalazi novac za uzvratanje kupcu, bilježi i zbraja sve račune te može automatski izračunati koliki iznos treba uzvratiti.



ΠΑΛΑΙΟΥ ΤΥΠΟΥ ΤΑΜΕΙΑΚΗ ΜΗΧΑΝΗ

OSNOVNE TIPKE NA REGISTARSKOJ BLAGAJNI

Registarske blagajne koriste se u raznim poslovnim okruženjima, uključujući trgovine prehrambenim proizvodima, restorane, lance trgovina na malo i velike diskontne trgovine. Registarska blagajna je uređaj koji djelatnik koristi kako bi u njega unio izbor kupca, naplatio robu i zaključio proces prodaje. Tipke na registarskoj blagajni mogu biti različite, ovisno o modelu, no osnovni modeli registarskih blagajni uvijek imaju uobičajene, jednake elemente.

Restoran može uvijek dodijeliti različitim djelatnicima zadatke koji se tiču rukovanja novcem u raznim fazama. Poslužitelji uzimaju narudžbe, blagajnik prima gotovinu, nadzornik smjene priprema depozite, a knjigovođa usklađuje sve transakcije.

Manji restorani mogu imati tako organiziran sustav da poslužitelji unose narudžbe i naplaćuju, dok osoblje šanka ili kuhinje prati narudžbe poslužitelja i o njima izvještava voditelja. Voditelj može pripremiti depozite, a vlasnik može usklađivati sve transakcije.



10. UPOTREBA RAČUNALA

REGISTARSKA BLAGAJNA

BROJEVI

Sve registarske blagajne imaju tipke s brojevima, obično od jedan do deset. Tipke s brojevima služe za unos količina, cijena i posebnih šifri za određene funkcije blagajne, koje određuje voditelj ili vlasnik. Neke registarske blagajne mogu imati i tipke s brojevima većim od deset, ovisno o vrsti poslovanja za koje se blagajna koristi.

MATEMATIČKE FUNKCIJE

Registarska blagajna obično ima tipke s matematičkim funkcijama kao što su postoci, zbrajanje i oduzimanje. Tipka s postotkom koristi se za izračunavanje trgovačkog popusta ili u drugim situacijama kada je potrebno izračunati postotak, primjerice kod mijenjanja valute. Tipka za množenje može služiti za količinu kupljene robe: blagajnik može pritisnuti odgovarajući broj i tipku za množenje kako bi izračunao cijenu za veću količinu istih artikala.

ZBROJ I POREZ

Tipka za ukupan zbroj koristi se kako bi se izračunala ukupna cijena kupljene robe. Neke registarske blagajne imaju tipke koje se mogu pritisnuti kako bi se klijentu pokazala cijena artikla koji se naplaćuje prije nego što se na nju pribroji porez. Tipka za porez, koja je podešena za točnu stopu poreza, može se koristiti za dodavanje poreza na narudžbu, no ako blagajna nema takvu tipku, blagajnik može izračunati porez koristeći tipku za postotke.

GOTOVINA

Tipka za gotovinu koristi se kako bi se unijelo plaćanje klijenta i ona obično uključuje i automatsko otvaranje ladice s novcem. Blagajniku se tada na zaslonu pokazuje točan iznos novca koji treba uzvratiti. Napredniji modeli mogu imati tipku za kreditne kartice ako je aparat za kreditne kartice priključen na blagajnu, no stariji modeli obično nemaju tu opciju. Neki objekti koriste odvojene aparate za kreditne kartice te unose iznos kreditnog zaduženja kao gotovinu u registarsku blagajnu starijeg tipa.

STORNO I PUNJENJE

Registarske blagajne obično imaju tipku za storno koja im omogućava da izbrišu cijeli unos ili samo odabrane artikle. Kod nekih registarskih blagajni potrebno je okrenuti ključ koji je umetnut u blagajnu kako bi se mogla upotrijebiti tipka storno. Punjenje, ili punjenje papira, tipka je koja se koristi kako bi se umetnuo papir za račune na pravo mjesto u blagajni kad se prethodna rola papira potroši.

Većina trgovina i restorana koristi elektroničke registarske blagajne za bilježenje prodanih artikala ili usluga. Sharp, Casio, Royal, Samsung i ostali veliki proizvođači elektroničkih uređaja proizvode registarske blagajne s nizom dodatnih funkcija, od skenera do posebnih programskih ključeva. Elektroničke registarske blagajne mogu imati pridodane LCD zaslone i druge kompjutorizirane funkcije. Blagajnik mora zapamtiti postupke za cijeli niz transakcija koje uključuju gotovinu, čekove, kreditne kartice, debitne kartice i vraćanje novca. Kada novi blagajnik zapamti kako izgleda tipkovnica, s vremenom i vježbom moći će usavršiti i ostale aspekte posla.

10. UPOTREBA RAČUNALA

REGISTARSKA BLAGAJNA

KAKO RUKOVATI REGISTARSKOM BLAGAJNOM U RESTORANU

Rukovanje registarskom blagajnom u restoranu važan je posao. Osoba za blagajnom obično je osoba koju gosti vide kad uđu u restoran, kao i zadnja osoba s kojom komuniciraju prije nego što odu iz restorana. To znači da djelatnik za blagajnom mora znati kako pravilno rukovati njome. Naučiti kako uzvratiti novac, kako provjeriti iznose na tiketima i unijeti plaćanje ključno je za rukovanje registarskom blagajnom u restoranu.

Provjerite je li jelo na tiketu ispravno. Prije nego što unesete stavke s tiketa u blagajnu, ponovite gostu jelo koje je zaračunato kako biste bili sigurni da mu je poslužitelj zaračunao ispravna jela. Ako je bilo koje jelo neispravno uneseno u blagajnu, može se ukloniti pritiskom na tipku „delete“ ili, ako blagajna ima računalni program, tako da označite potrebnu stavku i onda pritisnete tipku „delete“ na tipkovnici ili na zaslonu na dodir.

Zapamtite sve posebnosti ili popuste koji se mogu odnositi na određena jela s jelovnika. Većina jela je direktno u blagajni, no privremena jela na akciji ponekad se trebaju unijeti uz pomoć posebne šifre. Držite pri ruci popis dostupnih popusta i akcija kako biste znali točnu šifru za svaki popust. Neke registarske blagajne tražit će šifru, a neke će tražiti da unesete iznos popusta i zatim pritisnete tipku „popust“ na tipkovnici ili zaslonu na dodir.

Pitajte gosta želi li dodati napojnicu svom računu. Neki gosti će samo tražiti da im uzvratite novac kako bi mogli napojnicu ostaviti na stolu. Drugi će dodati napojnicu ukupnom iznosu svog zaduženja na kreditnoj kartici, što kasnije možete razdvojiti sami ili to može učiniti voditelj, ovisno o praksi u restoranu.

Naučite primiti različita sredstva plaćanja. Znati kako primiti različita sredstva plaćanja (kao što su čekovi, kreditne kartice, poklon-bonovi i debitne kartice) ključno je za dobro rukovanje registarskom blagajnom. Unesite iznos plaćanja i zatim pritisnite tipku za odgovarajući način plaćanja. Za poklon-bonove vratite gostu preostali iznos s bona. Na primjer, ako račun iznosi 100 kn, a bon vrijedi 150 kn, kupcu trebate vratiti 50 kn u gotovini.

Naučite uzvratiti novac. Većina registarskih blagajni automatski će vam na zaslonu napisati točan iznos koji trebate uzvratiti gostu. Kad uzvraćate novac, nastojte to učiniti sa što manjom hrpom novčanica ili kovanica. Na primjer, ako gostu trebate uzvratiti 50 kn i 78 lipa, dajte mu novčanicu od 50 kn i ostatak u kovanicama. Uvijek koristite novčanice i kovanice najkrupnijih apoen, osim ako vas gost ne zatraži drugačije.

Većina blagajnika koji rade s kompjutoriziranim registarskim blagajnama svu potrebnu obuku za rad s njima mogu dobiti na radnom mjestu. Oni obično uče pod budnim okom suradnika, rukovoditelja ili ponekad čak i djelatnika tvrtke koja je proizvela blagajnu.

10. UPOTREBA RAČUNALA

REGISTARSKA BLAGAJNA



Kad završite, pritisnite tipku „subtotal“ kako biste dobili konačan iznos prodanog uključujući i porez. (tipku „subtotal“ možete pritisnuti i u bilo kojem trenutku tijekom upisivanja artikla ako gost želi vidjeti do kojeg ste iznosa došli prije nego što nastavite).

Utipkajte iznos gotovine koji ste primili od gosta. Zatim pritisnite tipku „change“ ili „cash“. Elektronička blagajna trebala bi se otvoriti kako bi vam omogućila da uzvratite novac gostu. Blagajna će izbaciti račun za gosta.

KAKO POKRENUTI ELEKTRONICKU REGISTARSKU BLAGAJNU

Podesite blagajnu u odgovarajući način rada za primanje gotovine od prodaje.

Unesite broj koji vam je dodijeljen kao djelatniku, a koji se još naziva i „broj prodavača“. Ta šifra omogućuje vlasniku da vidi tko je rukovao novčanim transakcijama i u kojoj je mjeri ta osoba odgovorna za ono što je u ladici.

Unesite cijenu za prvi artikl koji bilježite, i to koristeći bročane tipke. Neke elektroničke registarske blagajne omogućuju vam da unesete „broj artikla“ tako da znate koji je artikl prodan. Pritisnite tipku „enter“ (ili ako postoji tipka za broj artikla, onda ćete trebati pritisnuti odgovarajuću tipku kako bi sustav prihvatio cijenu). Nastavite ponavljajući isti postupak za svaki artikl.



10. UPOTREBA RAČUNALA

ZASLONI NA DODIR U RESTORANIMA

ŠTO JE ZASLON NA DODIR (TOUCH SCREEN)?

Zaslon na dodir je uređaj koji se može koristiti pomoću dodira. Zaslone na dodir koriste se na sve više uređaja, pogotovo u tehnologiji mobilnih telefona kao što su tableti i smartphone uređaji. Korištenje zaslona na dodir obično je izuzetno jednostavno, čak i za početnike, jer je interakcija putem zaslona osmišljena tako da bude intuitivna i da se lako svlada. Zaslone na dodir koriste se za interakciju s različitim tipovima aplikacija i, iako mogu jako varirati, obično imaju većinu sličnih karakteristika.

UZIMANJE I PRAĆENJE NARUDŽBE

- U restoranima zaslone na dodir imaju tri važne funkcije. Ona najvidljivija jest prihvatanje narudžbi i vođenje. Ta je funkcija u upotrebi u gotovo svakom današnjem lancu restorana, od onih za brzu hranu do restorana s klasičnim stolovima za duži boravak. Naručivanjem putem zaslona na dodir djelatnici restorana se koriste kako bi unijeli gotovu narudžbu u glavni sustav. Odande se narudžba šalje u kuhinju i u odjeljak za naplaćivanje. Kad kuhinjsko osoblje vidi narudžbu na zaslonu, zna o kojem se jelu radi, kad je narudžba unesena i kamo odlazi narudžba. Zaslone na dodir u restoranima pomažu i u uklanjanju problema nedovoljne komunikacije između poslužitelja i onih koji uzimaju narudžbe i osoblja kuhinje.

UKLOVANJE NOVCEM

- Rukovanje novcem još je jedna od uobičajenih funkcija zaslona na dodir u restoranima. Nakon što se unese narudžba u glavni sustav, blagajnik ili voditelj može upotrijebiti zaslon na dodir kako bi cijelu „povijest“ narudžbe dobio na zaslonu, uključujući i ukupan iznos računa. Zaslone na dodir su učinkovit i brz način za

rukovanje informacijama. S njima nema potrebe da se uče napamet naredbe ili složeni programi. Većina zaslona na dodir koji se koriste u restoranima ima vrlo jednostavan izgled preglednika koji omogućuje brz pristup informacijama. Većina zaslona na dodir priključena je na računalni mrežni sustav s jednim središnjim procesorom i brojnim terminalima koji imaju pristup informacijama. To znači da se svakoj informaciji za kojom postoji potreba može pristupiti s bilo kojeg terminala u objektu.

KONTROLA I VOĐENJE SKLADIŠTA

- Kontrola i praćenje inventara treća je funkcija zaslona na dodir u restoranima. S obzirom na to da su i unos narudžbi i rukovanje novcem obuhvaćeni središnjim sustavom, touch screen tehnologija može uključiti i rukovanje inventarom u bilo kojem trenutku. S minimalnim korištenjem prostora svaka obučena osoba može bez problema pronaći i naručiti potrebnu robu iz skladišta. To smanjuje potrebu za dodatnom papirologijom, dodatnom dokumentacijom i nošenjem predmeta naokolo. Svaki odjel restorana može putem zaslona na dodir sa svoje lokacije imati direktan pristup skladištu, a zaslone mogu biti ugrađeni u računalnu stanicu, obješeni na zidu ili biti dio prijenosnog računala.

UČINKOVITOST I PRECIZNOST

- Korištenje zaslona na dodir u restoranima donosi maksimalnu i najučinkovitiju moguću uštedu prostora. Još jedna dobrobit te tehnologije je mogućnost kontrole troškova. Pozitivan aspekt zaslona na dodir u restoranima je i preciznost koju takav sustav omogućuje. Kad se gotova narudžba unese na zaslonu, odlazi direktno u kuhinju i gotovo je nemoguće da dođe do problema s tako upućenom narudžbom.



CORE-VET

www.corevet.eu

Strukovno obrazovanje i bolji izgledi za zapošljavanje
nekvalificiranih i polukvalificiranih djelatnika u
turizmu i ugostiteljstvu

BASIC SKILLS

Obrazovni materijali

Standardi za posluživanje hrane i pića