

SADRŽAJ

Predgovor	7
1. UGOSTITELJSKI OBJEKTI	9
1.1. Nastanak besplatnog i komercijalnog ugostiteljstva	9
1.2. Ugostiteljska djelatnost	10
1.3. Vrste ugostiteljskih objekata za smještaj	10
1.4. Hotel	10
2. KATEGORIZACIJA UGOSTITELJSKIH OBJEKATA IZ SKUPINE HOTELI	15
2.1. Oznaka kvalitete hotela	16
2.2. Ostali ugostiteljski objekti za smještaj (komplementarni objekti)	17
3. UGOSTITELJSKI OBJEKTI KOJI PRUŽAJU USLUGE HRANE, PIĆA I NAPITAKA	21
3.1. Klasična (internacionalna) restauracija	23
3.2. Nacionalna restauracija	23
3.3. Regionalna restauracija	24
3.4. <i>Fast food</i> restauracija	24
3.5. Samoposlužna restauracija	25
3.6. <i>Catering</i> (ketering) restauracija	26
3.7. Specijalizirane vrste restauracija	26
3.8. Prostorije restauracije	27
3.9. Preuzimanje i uskladištenje namirnica i odjeljci u kuhinji	29
4. PRODAJNI ILI POSLUŽNI ODJEL	31
4.1. Blagovaonica	31
4.2. Točionica pića	34
4.3. Pomoćne prostorije	35
4.4. Održavanje higijene u prostorijama restauracije	37
4.5. Međusobna suradnja djelatnika u hotelu	37
4.6. Kategorizacija restauracija	39
4.7. Vrste prostorija koje mora imati pojedini ugostiteljski objekt	40
4.8. Ostale vrste ugostiteljskih objekata iz skupine restauracije	42
4.9. Kavane i barovi	44
4.9.1. Objekti jednostavnih usluga prehrane	49
4.9.2. Klub 50	
4.9.3. Višenamjenski ugostiteljski objekti	50
4.10. Minimalni uvjeti koji vrijede za sve vrste ugostiteljskih objekata	51
5. ULOGA POSLUŽIVANJA U UGOSTITELJSTVU	53
5.1. Temeljna pravila posluživanja	53
5.2. Osobine poslužnog osoblja i kultura rada	54
5.3. Temeljne osobine ugostiteljskih usluga	56
5.3.1. Standardi i standardizacija	59
5.4. Vrste gostiju	60

6. OPREMA RESTAURACIJA I SLIČNIH OBJEKATA	65
6.1. Namještaj	66
6.1.1. Stolovi i stolci (sjedala)	66
6.1.2. Standardne veličine stolova u restauracijama.	69
6.2. Stolno rublje.	70
6.3. Posuđe od porculana i fajanse.	73
6.4. Metalno posuđe i pribor za jelo	76
6.5. Staklo, kristal i vatrostalno posuđe.	83
6.6. Uređaji, aparati i drveni inventar	88
6.7. Evidencija i kontrola opreme	90
6.8. Revers na posuđeni inventar.	91
6.9. Utjecaj opreme na ugled ugostiteljskog objekta	91
6.10. Održavanje čistoće inventara	92
7. POSLUŽNI SUSTAVI U RESTAURACIJAMA	95
7.1. Jednokonobarski sustav	96
7.2. Dvokonobarski sustav	97
7.3. Bečki (<i>Oberkellnersystem</i>) sustav	98
7.4. Francuski (brigadni) sustav	99
7.5. Angloamerički sustav	101
7.6. Sustavi posluživanja u nas	103
7.7. Radna odjeća i oprema poslužnog osoblja.	104
7.8. Raspored rada poslužnog osoblja	110
8. SUSTAVI POSLOVANJA U RESTAURACIJAMA	113
8.1. Pansionski sustav poslovanja	113
8.2. Sustav poslovanja za prolazne goste	115
9. OBROCI U UGOSTITELJSTVU.	117
9.1. Glavni i sporedni obroci.	117
9.2. Vrste i sastavi zajutraka.	118
9.3. Vrste i sastavi doručaka	123
9.4. Vrste i sastav ručka	124
9.5. Vrste i sastav užina	125
9.6. Vrste i sastav večere	125
9.7. Prigodni obroci	125
10. PRIPREMNI RADOVI ZA POSLUŽNI PROCES U RESTAURACIJAMA.	127
10.1. Pripremni radovi u konobarskoj pripremnici	127
10.2. Pripremni radovi u točionici pića	130
10.3. Razduživanje ambalaže	133
11. PRIPREMNI RADOVI U BLAGOVAONICI	135
11.1. Pravila postavljanja pribora za jelo i ostalog na stol – postava	136
11.2. Postavljanje ubrusa	138
11.3. Postavljanje čaša na stol	139
11.4. Priprema konobarskoga radnog, izložbenog i priključnog stola	140
11.5. Pripremni radovi za zajutrake.	142

11.6. Postavljanje postava za zajutrage.	143
11.7. Postavljanje <i>buffet</i> -stola za zajutrok.	146
11.8. Postavljanje postava za ručak i večeru.	149
12. POSLUŽIVANJE GLAVNIH OBROKA.	151
12.1. Opća pravila posluživanja	151
12.2. Posluživanje zajutrika na klasičan način	152
12.3. Samoposluživanje zajutrika	154
12.4. Posluživanje doručaka	155
12.5. Pospremanje stolova nakon jela	156
13. TIJEK I TEHNOLOGIJA POSLUŽNOG PROCESA	161
13.1. Predbilježba (rezervacija) usluga	161
13.2. Doček i prihvrat prolaznih gostiju	163
13.3. Doček i prihvrat pansionskih gostiju	164
13.4. Tehnika prodaje usluga hrane pića i napitaka.	165
13.5. Izbor usluga hrane u pansionu	168
13.6. Boniranje prodanih usluga i predaja bona	169
13.7. Doprema jela i pića do gosta.	173
13.8. Tehnika posluživanja jela i voda.	175
13.8.1. Posluživanje stolne i mineralne vode	175
13.8.2. Posluživanje juha	177
13.8.3. Klasični način posluživanja mesnih jela s priložima	180
14. SUVREMENI NAČIN POSLUŽIVANJA.	186
14.1. Način posluživanja jela u pansionu	187
15. PRIPREMANJE I POSLUŽIVANJE TOPLIH NAPITAKA- ČAJA I ESPRESSO KAVE.	189
16. ISPISIVANJE I NAPLAĆIVANJE RAČUNA	195
17. ŽALBE GOSTIJU.	199
17.1. Ispraćaj gostiju	200
17.2. Obračun i predaja utrška	200
17.3. Završni radovi	201
18. SREDSTVA PONUDE JELA I PIĆA.	203
DODATAK UDŽBENIKU	207
STRUČNA TERMINOLOGIJA	211
LITERATURA	219
