

Restoraterstvo u razvoju hotela i trendovi razvoja

Vlašić, Karla

Undergraduate thesis / Završni rad

2020

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Pula / Sveučilište Jurja Dobrile u Puli**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:137:325566>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-09-02**



Repository / Repozitorij:

[Digital Repository Juraj Dobrila University of Pula](#)



Sveučilište Jurja Dobrile u Puli

Fakultet ekonomije i turizma

„Dr. Mijo Mirković“

Karla Vlašić

**RESTORATERSTVO U ORGANIZACIJI HOTELA I
TRENDVI RAZVOJA**

Završni rad

Pula, 2020.

Sveučilište Jurja Dobrile u Puli

Fakultet ekonomije i turizma

„Dr. Mijo Mirković“

RESTORATERSTVO U ORGANIZACIJI HOTELA I TRENDVI RAZVOJA

Završni rad

Karla Vlašić

JMBAG: 0130298192, redoviti student

Studij: Poslovna ekonomija: turizam

Kolegij: Poslovanje ugostiteljskih poduzeća

Mentorica: doc. dr. sc. Tamara Florićić

Pula, rujanj 2020.



IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Ja, dolje potpisana Karla Vlašić, kandidat za prvostupnika ekonomije/poslovne ekonomije, smjera Turizam ovime izjavljujem da je ovaj Završni rad rezultat isključivo mogega vlastitog rada, da se temelji na mojim istraživanjima te da se oslanja na objavljenu literaturu kao što to pokazuju korištene bilješke i bibliografija. Izjavljujem da niti jedan dio Završnog rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz kojega necitiranog rada, te da ikoji dio rada krši bilo čija autorska prava. Izjavljujem, također, da nijedan dio rada nije iskorišten za koji drugi rad pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili radnoj ustanovi.

Student

Karla Vlašić

U Puli, 10.09.2020. godine



IZJAVA

o korištenju autorskog djela

Ja, Karla Vlašić, dajem odobrenje Sveučilištu Jurja Dobrile

u Puli, kao nositelju prava iskorištavanja, da moj završni rad pod nazivom „Restoraterstvo u organizaciji hotela i trendovi razvoja“ koristi na način da gore navedeno autorsko djelo, kao cjeloviti tekst trajno objavi u javnoj internetskoj bazi Sveučilišne knjižnice Sveučilišta Jurja Dobrile u Puli te kopira u javnu internetsku bazu završnih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice (stavljanje na raspolaganje javnosti), sve u skladu s Zakonom o autorskom pravu i drugim srodnim pravima i dobrom akademskom praksom, a radi promicanja otvorenoga, slobodnoga pristupa znanstvenim informacijama.

Za korištenje autorskog djela na gore navedeni način ne potražujem naknadu.

U Puli, 10.09.2020. godine

Potpis

SADRŽAJ:

UVOD	1
1. UGOSTITELJSTVO – ODREDNICE I POVIJESNI RAZVOJ	2
1.1. Ugostiteljstvo	2
1.2. Razvrstavanje ugostiteljstva i ugostiteljske usluge	2
1.3. Povijesni razvoj ugostiteljstva (u svijetu i u Hrvatskoj)	5
2. RESTORATERSTVO	7
2.1. Uslužni objekti u restoraterstvu	7
3. HOTELSKE RESTAURACIJE I NJENE FUNKCIJE	8
3.1. Vrste kuhinja	8
3.2. Svjetske kuhinje	10
4. CIKLUS HRANE I PIĆA	11
5. ORGANIZACIJA I POSLOVANJE ODJELA PRIPREME HRANE	13
5.1. Kuhinja kao proizvodni segment restoraterstva	13
5.1.1. Prostorije za primanje i čuvanje namirnica	13
5.1.2. Prostorije za pripremanje namirnica	13
5.1.3. Pomoćne prostorije	14
5.1.4. Prostorije za osoblje i administraciju	14
5.2. Kuhinjsko osoblje	14
5.2.1. Uvjeti koje mora ispunjavati kuhinjsko osoblje	15
5.2.2. Zadatci kuhinjskog osoblja	15
5.3. Organizacija i poslovanje odjela posluživanja hrane i pića	19
5.3.1. Zadatci osoblja	19
5.3.2. Jelovnik i Meni kao sredstvo prezentacije i prodaje	21
6. TRENDOWI RAZVOJA U RESTORATERSTVU	24
6.1. Suvremene tendencije u poslovnoj orijentaciji	24
6.2. Trendovi u ponudi hrane i pića	25
6.3. Ambijent i atmosfera	25
6.4. Suvremeni trendovi restoraterstva budućnosti	27
7. TRANSFORMACIJE UGOSTITELJSTVA USLIJED ZDRAVSTVENIH RIZIKA (COVID-19)	31

8. ZAKLJUČAK	33
Literatura	34
Popis slika	36
Popis tablica	36
Sažetak	37
Summary	38

Uvod

Ugostiteljstvo je jedna od najvažnijih i najprofitabilnijih gospodarskih grana u Republici Hrvatskoj. Teško ju je odvojiti od drugih smjerova u turizmu i točno definirati jer je u turizmu sve međusobno povezano i implementirano, nadovezuje se jedno na drugo. Tako i restoraterstvo, koje je uz hotelijerstvo vodeće u grani ugostiteljstva.

U radu se detaljnije opisuje i objašnjava što je ugostiteljstvo, što ga čini, te se ukratko izdaju povijesne činjenice o nastajanju ugostiteljstva. Detaljno se opisuje što čini restoraterstvo te koji su zadatci zaposlenika, kako je restoraterstvo uključeno u cjelokupnu organizaciju hotela, opisani su trendovi razvoja i budućnost restoraterstva te kao zaključno poglavlje kako se ugostiteljstvo susreće sa novim izazovima. Korišteno je više znanstvenih metoda istraživanja materijala: metoda analize, metoda sinteze, metoda definicije te metoda dedukcije.

U prvom poglavlju završnog rada sinkronizirano se opisuje što je ugostiteljstvo, sastavnice i djelatnosti te je u povijesnim činjenicama objašnjeno kako je od potpuno prirodne čovjekove potrebe za traženjem i pružanjem smještaja i okrijepe došlo do modernog i razvijenog poslovanja ugostiteljskih objekata u sklopu turizma. U drugom poglavlju počinje detaljna razrada glavne teme ovog rada, a to je restoraterstvo. Definira se pojam samog restoraterstva te se navode i opisuju sastavnice istog. U trećem poglavlju navode se hotelske restauracije i njene funkcije, tj. opisuju se vrste kuhinja te se karakteriziraju neke od najpoznatijih kuhinja u svijetu. U idućem poglavlju opisuje se kako funkcionira ciklus hrane i pića u hotelskom poduzeću i konkretnoj restauraciji. Zatim slijedi opis organizacije odjela pripreme hrane, uvjeti koje mora ispunjavati kuhinjsko osoblje te organizacija odjela posluživanja hrane i pića. Također se definiraju pojmovi jelovnik i meni te se navode njihove specifičnosti. Zatim slijede trendovi razvoja u restoraterstvu i poslovnoj orijentaciji, opisivanje adekvatnog ambijenta i atmosfere te koji su glavni aspekti restoraterstva budućnosti. U zadnjem poglavlju ovoga rada, istražuje se i obrađuje tema kako se ugostiteljstvo suočilo, prilagodilo i kako se i dalje prilagođava novonastalim uvjetima vezanima za COVID-19.

1. Ugostiteljstvo – odrednice i povijesni razvoj

1.1. Ugostiteljstvo

Ugostiteljstvo kao pojam s kojim se svakodnevno susrećemo u hrvatskom jeziku dolazi od riječi ugostiti. Riječ ugostiti označava primiti, smjestiti i poslužiti posjetitelja hranom i pićem.¹

Ugostiteljstvo se kao takvo može objasniti i definirati kao gospodarska, proizvodna i uslužna djelatnost koja se bavi proizvodnjom odnosno pripremom različite hrane, pića i napitaka, prodajom te posluživanjem istih. Bavi se i pružanjem usluga smještaja u za to posebno opremljenim mjestima te pružanjem usluga rekreacije i zabave. Također pruža i društvene, zdravstvene, kulturne i ostale usluge koje između ostaloga i motiviraju korisnika da posjeti određenu turističku destinaciju.

Postavlja se pitanje je li ugostiteljstvo više proizvodna ili uslužna djelatnost. Priprema hrane, napitaka i pića spada pod proizvodnu djelatnost. Dok je pružanje usluga smještaja i posluživanje hrane, napitaka i pića uslužna djelatnost. Stoga se može zaključiti kako je ugostiteljstvo i proizvodna i uslužna djelatnost kojoj je primarni cilj od strane stručno osposobljenog osoblja pružiti kvalitetne usluge gostu. No ekonomska znanost svrstala je ugostiteljstvo u tercijarni sektor gospodarstva jer smatra da se ugostiteljstvo više bavi pružanjem usluga nego proizvodnjom istih.

1.2. Razvrstavanje ugostiteljstva i ugostiteljske usluge

Ugostiteljska djelatnost može se obavljati na više načina. Iz toga proizlaze kriteriji prema kojima je moguća njihova podjela:²

- tehnološki proces rada
- vremensko razdoblje poslovanja
- krug korisnika ugostiteljskih usluga
- mjesto pružanja ugostiteljskih usluga
- dužina boravka gostiju

¹ P. Ružić, Vodič u ekonomiku i organizaciju ugostiteljskog poduzeća, Poreč, Visoka poslovna škola s.p.j. Višnjan, 2006., str. 1.

² P. Ružić, op.cit., str. 6.

Ugostiteljska djelatnost obavlja se u ugostiteljskim objektima, stoga su svi ugostiteljski objekti u Hrvatskoj razvrstani te su za njih određeni minimalni uvjeti koji su smjernice za poslovanje.

Razlikujemo ugostiteljstvo u širem smislu i ugostiteljstvo u užem smislu. Ugostiteljstvo u širem smislu podrazumijeva pružanje usluga smještaja, prehrane i pića. Ugostiteljstvo u užem smislu podrazumijeva isključivo pružanje usluga prehrane i pića.

Slika 1: Gospodarska djelatnost ugostiteljstva u širem smislu



Izvor: <https://repozitorij.efst.unist.hr/islandora/object/efst%3A1420/datastream/PDF/view>

(21.08.2020.)

Primarne usluge što ih pruža jedan ugostiteljski objekt su usluge smještaja te usluge prehrane i pića. Postoje i dodatne ugostiteljske službe koje gost može koristiti tijekom svojeg boravka u nekom objektu.

U većini je hotela prodaja soba najveći pojedinačni izvor prihoda, a mnogima prodaja soba nadmašuje prodaju svih drugih proizvoda zajedno. Prihod od prodaje soba generiraju tri glavne hotelske djelatnosti: hotelska recepcija, uniformirane službe i vođenje domaćinstva.³

³ S. Medlik, H. Ingram, Hotelsko poslovanje, Zagreb, Golden marketing, 2002., str. 91

Poprilično velik udio gostiju sobe rezervira unaprijed. U novije vrijeme, rezervacije se najčešće odvijaju preko središnjeg sustava rezervacija. Hotelske rezervacije stvaraju mnoštvo ugovornih odnosa između hotela i gostiju. Ti odnosi započinju od trenutka kada je izvršena rezervacija pa sve dok gost ne ode iz hotela ili dok se ne podmiri račun. Registracija i dodjeljivanje soba prilikom dolaska gosta u hotel su polazna točka kada se otvara račun gosta te se tada u zbrinjavanje gosta uključuju i sve ostale službe u hotelu.

Služenje hrane i pića druga je po redu najvažnija djelatnost hotela. U toj djelatnosti mnogi hoteli imaju više zaposlenika nego u djelatnosti smještaja. Dva su razloga tomu:

- za razliku od hotelskih soba, hrana i lagani obroci mogu se služiti gostima koji jesu i onima koji nisu odsjeli u hotelu, a tu valja uključiti i znatnu prodaju hrane i pića prilikom održavanja banketa
- priprava hrane i pića zahtijeva razmjerno mnogo radne snage⁴

Uzimajući u obzir da postoji velika raznolikost među hotelskim tržištima moguće je postojanje više od jedne vrste restauracije ili bara, a moguća je i usluga služenja hrane i pića po sobama kao i služenje hrane i pića na banketima. Pripremanje i služenje hrane i pića zahtijeva visoku razvijenost znanja i vještina.

Jedan ili više restorana ima skoro svaki hotel. U njima služe obroke i pića gostima koji borave u hotelu, ali i onima koji ne borave. Broj restorana i tipove restorana određuje različitost i veličina tržišta koje opslužuje. U velikom hotelu moguće je diferencirati nekoliko tipova restauracija s različitim jelovnicima, okruženjem i uslugom.

Što se tiče hotelskih barova, veličina i raznolikost tržišta također imaju utjecaj. Različitim tipovima barova odgovaraju tri osnovna elementa proizvoda – raspon dostupnih pića, način posluživanja, okruženje i ozračje, uz mnoštvo mogućih inačica za svaki od elemenata.⁵

⁴ S. Medlik, H. Ingram, op.cit., str. 101.

⁵ S. Medlik, H. Ingram, op.cit., str. 107.

Gosti nekih hotela, a ponajprije onih hotela koji su viših kategorija, imaju mogućnost posluživanja obroka u sobama. Tu uslugu može izvršavati isto osoblje koje posluhuje obroke u restoranima hotela, a može ju izvršavati i osoblje koje vodi domaćinstvo. Posluživanje u sobama može djelovati kao zasebni odjel, a može djelovati i kao proširenje vršenja usluga restauracije ili bara hotela. Hotel kao ponuđač ovih usluga, posluživanje obroka u sobama može gledati kao dodatni proizvod koji može ponuditi i prodati, dok je gledajući iz perspektive gosta, za njega to vrlo pogodna dodatna hotelska usluga.

Banketno poslovanje kao hotelska usluga organizira bankete, konferencije, vjenčanja i slično. Isto tako, korisnici banketa mogu od hotela zatražiti i smještaj i druge usluge, no postoje neke stavke koje se razlikuju od uobičajenog dolaska gosta u hotel. A to je da su korisnici banketa obično gosti koji dolaze u organiziranim skupinama, trebaju unaprijed dogovoriti termin, broj sudionika i jelovnik te se banket odvija u zasebnim prostorijama hotela koje posluhuje za to raspoređeno osoblje.

1.3. Povijesni razvoj ugostiteljstva (u svijetu i u Hrvatskoj)

Ugostiteljstvo je kao djelatnost u grani gospodarstva koja se bavi prijemom gostiju te pružanjem usluga smještaja, prehrane i pića poznata još od davnih vremena. Promatramo li kroz povijest, korijeni organiziranog pružanja određenih ugostiteljskih usluga sežu do vremena drevnih civilizacija Mezopotamije, Egipta, Grčke, Rima... Prvi oblici pružanja usluga vežu se uz prenočišta, taverne i gostionice sa sobama za putnike i staje za tegleću stoku. Gosti tada nisu plaćali novcem nego su usluge plaćali drugim proizvodima, npr. žitom.

U antičkoj Grčkoj značajnu ulogu u razvoju ugostiteljstva imale su Olimpijske igre organizirane u čast boga Zeusa. Bio je osiguran smještaj u odmorištima za sudionike Olimpijskih igara te za robovlasničke obitelji. U srednjem vijeku, koji je karakterističan po osnivanju i postojanju velikog broja religijskih organizacija, pored crkava, građena su odmorišta u kojima bi svećenici i hodočasnici mogli prenoćiti ili se okrijepiti.

Prve gostionice sa sobama za izdavanje pojavljuju se krajem 14. i početkom 15. stoljeća u velikim naseljima u Velikoj Britaniji. U tim gostionicama, pored trgovaca, najčešći gosti bili su konjušari jer su vlasnici gostionica držali konje i kočije od kojih su i ostvarivali najveće prihode.

Prvi bistroi i kafići u velikim naseljima pojavljuju se sredinom 17. stoljeća u Oxfordu, a prvi restorani u drugoj polovici 18. stoljeća u Parizu.

Kao osnovne čimbenike koji su utjecali na razvoj ugostiteljstva u Hrvatskoj navode se društveni i gospodarski razvoj. Ujedno se i sve više razvijaju turizam, promet i trgovina. Ugostiteljstvo u Hrvatskoj se najprije počelo pojavljivati u zapadnim krajevima države, a prve ugostiteljske radnje u tim krajevima zabilježene su već u rimsko doba. Najčešće su bile građene uz važne prometnice i velika naselja. U srednjem vijeku, javljaju se hospiciji, tj. domovi za smještaj putnika.

Prva prenoćišta i svratišta koja su uključivala izdavanje kreveta i pružala mogućnost smještaja kola putnika i njihovih konja, pojavljuju se u 16. stoljeću. Sve do sredine 19. stoljeća na putovanja se kretalo uglavnom iz profesionalnih ili poslovnih razloga, putovalo se isključivo cestom. Putovanja su bila ograničena na tek dio stanovništva neke zemlje, a najviše se putovalo kočijom. Značajni razvoj ugostiteljstva odvija se u drugoj polovici 19. stoljeća izgradnjom prvih željezničkih pruga i uvođenjem parobrodskih linija. Onda se počinju graditi hoteli i drugi objekti za smještaj i prehranu i u ostalim gradovima te priobalnim područjima Hrvatske.

Početak 20. stoljeća, sve većim domaćim i inozemnim turističkim prometom, polako se razvija suvremeno i moderno ugostiteljstvo te još više jača razvoj prometnih sredstava. Glavna središta ugostiteljstva postaju i priobalna, termalna te klimatska lječilišta kao i druga prirodna mjesta kojima Hrvatska obiluje. Od tada, ugostiteljstvo sve više napreduje i razvija se. Jača modernizacija, bolje je iskorištavanje kapaciteta. Kreće masovna izgradnja smještajnih jedinica, osnivaju se suvremeno opremljena i organizirana poduzeća te se ulaže veliki trud kako bi se osposobio stručni kadar radi boljeg i kvalitetnijeg vršenja usluga.

2. Restoraterstvo

Restoraterstvo jest naziv za ugostiteljske objekte koji se bave isključivo pripremom i posluživanjem prehrane, pića i napitaka radi zadovoljenja potreba turista i lokalnog stanovništva. Prostorni okvir za pružanje ovih usluga može biti zaseban objekat ili u sklopu nekog drugog objekta. Osnovni ugostiteljski objekt koji predstavlja restoraterstvo je klasičan restoran čiji naziv dolazi od francuske riječi *restaurant*.

2.1. Uslužni objekti u restoraterstvu

Kako bi ugostiteljska ponuda bila specijalizirana i što efektivnija, potrebno je razvrstavanje ugostiteljskih objekata. Funkcija razvrstavanja može se promatrati kao proces grupiranja objekata prema skupinama i vrstama usluga koje prevladavaju u ponudi ili prema načinu na koji pružaju usluge. Postoje tri skupine prema kojima se svrstavaju objekti u restoraterstvu. To su: skupina restorani, skupina barovi te skupina kantine i pripremnice obroka.

Tabela 1: Izrada autora prema: Pravilnik o razvrstavanju, minimalnim uvjetima i kategorizaciji ugostiteljskih objekata, NN, br 57/59, članak 4.-49.

RESTORANI	BAROVI	KANTINE I PRIPREMNICE OBROKA
• Restoran	• Kavana	• Kantina
• Gostionica	• Noćni klub	• Pripremnica obroka (catering)
• Zdravljak	• Noćni bar	
• Zalagaonica	• Disco klub	
• Pečenjarnica	• Disco-bar	
• Pizzeria	• Caffè-bar	
• Bistro	• Pivnica	
• Slastičarnica	• Buffet	
• Objekt brze hrane	• Krčma	
	• Konoba	

3. Hotelske restoracije i njene funkcije

Pod pojmom kuhinje podrazumijeva se prostorno i funkcionalno uređen dio svakog ugostiteljskog objekta, opremljen odgovarajućom opremom, u kojem zaposleno osoblje priprema, prerađuje i prigotovljava živežne namirnice.⁶ Svrha kuhinje ili restoracije je mnogo više od zadovoljenja čovjekove potrebe za hranom. Određena vrsta kuhinje često može i između ostalih čimbenika turističke ponude biti motiv za dolazak turista u neku zemlju.

Dovoljno veliko tržište pruža mogućnost razvijanja hotelskih restoracija jer se tada pojavljuje potreba za razlikovanjem potraživanja od strane gostiju. Postoje gosti koji traže puni obrok, kompletnu uslugu, oni koji imaju dovoljno vremena na raspolaganju da pojedu taj obrok. Zatim postoje gosti koji traže obrok koji zahtijeva manje vremena za pripremu, koji se može pojesti u kraćem vremenskom razdoblju te je možda ograničen financijskim sredstvima. Takva djelatnost usluživanja može se odvojiti na dva prostora – službena restoracija koja nudi jelovnik na širokoj osnovi, ima određeno radno vrijeme te manje službeni objekt sa ograničenim jelovnikom koji ima duže radno vrijeme. Ukupnu ponudu prehrambene usluge mogu činiti jedna ili više restoracija u nekom hotelu uz mogućnost ponude restoracije neke svjetske kuhinje ili onu prilagođenu određenom tipu gosta i njegovim zahtjevima.

3.1. Vrste kuhinja

U ugostiteljstvu, kuhinje se dijele prema:⁷

- a) načinu poslovanja:
 - restoracijske
 - pansionske
- b) broju zaposlenog osoblja i kapacitetu:
 - male
 - srednje
 - velike kuhinje

⁶ B. Berc Radišić, et al., Organizacija rada u hotelu: sve o vođenju i poslovanju hotela, Opatija, Hotelijerski fakultet Opatija, 1994., str. 125.

⁷ B. Berc Radišić, et al., op.cit., str.125., 126.

c) porijeklu jela koja se u kuhinji pretežno pripremaju:

- domaće
- nacionalne
- internacionalne kuhinje

d) zadatku koji kuhinja ima u javnoj ishrani:

- ishrana zdravih ljudi
- dijetalne
- vegeterijanske kuhinje

Restoracijska kuhinja priprema jela prema jelovniku, a jelovnik se sastavlja prema kapacitetu kuhinje, namirnicama i predviđenoj potrošnji istih. Razlika između restoracijske i pansionske kuhinje jest to što se kod restoracijske kuhinje na jelovniku mogu naći razne vrste jela, kuha se za nepredviđen broj gostiju te je potreban veći broj osoblja.

Pansionska kuhinja priprema jela prema jelovniku za određeni broj gostiju. U ovoj kuhinji se za razliku od ostalih kuhinja nalazi kuhinja za zajutrak. U pansionske kuhinje spadaju kuhinje u bolnicama, domovima, hotelima te kuhinje na brodovima za prekooceanske linije.

Kada se govori o domaćoj kuhinji, ona uključuje jela koja su karakteristična za određeni kraj ili mjesto pa je često da jela nose nazive po kraju u kojemu su osmišljena. U internacionalnoj kuhinji govori se o jelima koja su općeprihvaćena u cijelome svijetu i često ih se može naći na jelovnicima svjetskih kuhinja.

Osnovni zadatak dijetalne kuhinje je da priprema hranu osobama koje žive zdravim načinom života i žele voditi zdravu ishranu. No isto tako dijetalna kuhinja priprema hranu za osobe sa posebnim željama i potrebama kao naprimjer osobe kojima je potrebna posebna ishrana zbog neke bolesti.

Vegeterijanska kuhinja priprema hranu isključivo od biljnih namirnica. Pritome zavisi izbjegava li određena osoba apsolutno sve namirnice životinjskog porijekla kao što su mlijeko, jaja, sir, itd.

3.2. Svjetske kuhinje

Svjetske kuhinje su karakteristične same po sebi, tako se po tim karakteristikama razlikuju jedne od drugih pa tako raspoznamo: talijansku, francusku, orijentalnu, rusku kuhinju, itd.

Talijanska kuhinja bogata je različitim namirnicama te ju karakteriziraju mediteranski začini i razna jela od tjestenine, rajčice, sira i umaka. Svaka regija u Italiji obilježena je određenim namirnicama, tako je iz pokrajine Bologna poznat bolonjski umak i zeleni rezanci. Također su poznati i suhomesnati proizvodi i špageti na različite načine. Dok južnu Italiju karakteriziraju jela od tjestenine, pizza, lasanje... Mnogo se koristi češnjak i svježi začini. Pokrajina Toscana poznata je po jelima od jetrica, graha i jelima od makarona. Dok sjeverni dio Italije karakteriziraju jela od palente i riže.

Francuska kuhinja je općepoznata zbog svojih jela i kvalitete namirnica koje se koriste. Specifično je da se jela "grade" na temelju (fonds), također je specifično da jela dobivaju svoj naziv prema načinu na koji se pripremaju. Francuska kuhinja se također dijeli prema pokrajinama, a obiluje namirnicama koje karakteriziraju Francusku, kao što su razno povrće, sirevi, školjke, divljač te vrsne sorte vina.

Orijentalnu kuhinju, u ovom slučaju Tursku kuhinju, karakterizira pripremanje slatkih jela sa medom i šećerom. Od mesa se podosta upotrebljava bravetina. Vrlo su poznata jela kao što su: sarma, pire od crnog kupusa, pilav riža, naranče u sirupu. Vrlo su poznate meze koje se služe u razmaku od 17 do 20 sati, a za taj obrok obično se služe pržene ribe, salate od mahuna i luka, slani bademi, itd.

Ruska kuhinja se dijeli na azijsku i europsku. Kombinacijom dviju kuhinja dobivena je današnja ruska kuhinja. Vrlo je bogata hladna kuhinja kao naprimjer razne sušene ribe i kavijar. Od toplih predjela poznati su haringe, bline i burek. Cikla i kiselo vrhnje se često upotrebljavaju, a kombinacija dviju namirnica daje poznato rusko jelo boršč.

4. Ciklus hrane i pića

Na rad s hranom u nekom hotelu može se gledati kao na ciklus koji se sastoji od nekoliko faza – nabave, skladištenja i izdavanja, pripravljanja i prodaje. Te su faze jasan slijed kojim hrana, od dobavljača do gosta, prolazi kroz hotel.⁸

Nabava jest prva stavka u hotelskom ciklusu hrane. Uobičajeno je da je jedna osoba odgovorna za nabavu hrane. Dok je u velikim hotelima to službenik nabave, u manjim hotelima za nabavu odgovoran može biti vlasnik, upravitelj ili glavni kuhar. Također, tu dužnost međusobno mogu podijeliti tako da se jedni od njih brinu za kvarljive namirnice, a drugi za trajne namirnice. Cijela funkcija nabave kreće od toga da se prvo moraju pronaći najbolji dobavljači, treba postići dogovor s njima te naručiti namirnice. Blisko se surađuje s kuhinjom i drugim odjelima u hotelu u vezi s plaćanjem, kvalitetom i iskorištenosti. Kada je u pitanju kupovanje hrane u velikim količinama, nabavu podosta olakšavaju standardne nabavne specifikacije koje definiraju kakvoću namirnica.

Prihvat je druga stavka po redu te je njena zadaća da osigura opskrbu hotela hranom dogovorene kvalitete i količine po dogovorenoj cijeni. Prihvat se izvršava uspoređivanjem računa za dostavu s narudžbom kao provjera dostavljenih namirnica. U velikim hotelima obično postoji službenik za prihvat namirnica dok u manjim hotelima time se može baviti glavni kuhar.

Skladištenje i izdavanje kao slijedeće stavke u ciklusu hrane sastoje se od održavanja odgovarajućih zaliha hrane kako bi se ispunili i zadovoljili dnevni zahtjevi hotela. Uz uvjet da nema bespotrebnih gubitaka zbog kvarenja hrane, potkradanja te bez pretjeranog punjenja skladišta. Kuhinji i drugim odjelima hrana se obično izdaje u određeno doba dana te se povremeno izvršavaju inventure kako bi se utvrdila vrijednost uskladištene robe.

Priprema hrane je proces pretvaranja kupljene hrane u gotova jela i obroke. Time se bave kuhari, a taj proces ima četiri glavne stavke:

- nastoji se predvidjeti broj obroka i određenih stavki s jelovnika koje će biti potrebne za dnevnu prodaju u hotelu

⁸ S. Medlik, H. Ingram, op.cit., str. 102.

- dobivena količina hrane nakon pripremanja iste definira kvalitetu iskorištenosti namirnica
- koriste se recepti kao smjernice za pripremu određenih jela
- veličinu i količinu jela koja se služi gostima definiraju porcije

Prodaja jest finalna faza hotelskog ciklusa hrane. Bazira se na posluživanju hrane, jela i obroka gostima u restauraciji ili nekom drugom hotelskom objektu prema određenim cijenama. Glavni aspekti prodaje su jelovnik, način posluživanja te ozračje i fizičko okruženje u kojemu se zbiva prodaja.

Pića obično uključuju alkoholna pića, pivo i mineralnu vodu, no često isključuju druga bezalkoholna pića koja u hotelima tretiraju kao hranu. Funkcija pića može se sagledati i kao ciklus koji čini slijed kojim piće prelazi od dobavljača do gosta.⁹ Ciklus pića je u mnogočemu jednostavniji od ciklusa hrane. Tako se mnoge vrste pića nabavljaju od jednog ili par dobavljača u standardnim mjerama i pod zaštićenim imenima. Pića su uglavnom dugog roka trajanja te se njih može upotrebljavati u istom obliku u kojemu su nabavljeni.

Faza prihvata u ciklusu pića obavlja zadatak provjere je li ono što je naručeno dostavljeno, no to je zapravo vrlo jednostavan postupak zbog oblika u kojemu se napitci dostavljaju. Uobičajeno je da se pića uskladište prije nego krene prodaja istih. Napitci ne traže strogo određene uvjete skladištenja kao hrana, no vrlo je važno ne stvarati pre velike količine zaliha. Iznimno je važno često provoditi inventuru zbog visoke vrijednosti nekih vrsta pića.

Priprema i prodaja pića i napitaka dvije su usko povezane stavke jer najčešće postoji uobičajeni standard prema kojemu se prodaje svako piće. Iako postoje moguće varijacije kada se govori o pripremi koktela i sličnih pića koja se pripremaju miješanjem.

Iz svega toga na kraju proizlazi kontrola koja se može provoditi tako da se pića na prodajnim mjestima izdaju po prodajnim cijenama, a zatim ih se kontrolira prema prodaji.

⁹ S. Medlik, H. Ingram, op.cit., str. 105.

5. Organizacija i poslovanje odjela pripreme hrane

5.1. Kuhinja kao proizvodni segment restoraterstva

Kako bi suvremena kuhinja bila organizirana i dobro funkcionirala, potreban je kuhinjski trakt sa svom odgovarajućom opremom, tehničkim uređajima i osobljem koje je kvalificirano za rad. Od osobite je važnosti uključiti u samu gradnju sanitarno-higijenske koncepte kuhinje. Sva radna mjesta kuhinje postavljena su sukladno postupku pripremanja hrane, što znači da moraju biti pravilno raspoređena i međusobno funkcionalno povezana prema procesu pripremanja jela, tako da se ne križaju putevi sirovina, poluproizvoda i gotovih jela, tj. mora biti zastupljen princip odvajanja "čistog" od "nečistog" dijela prostorija.¹⁰

5.1.1. *Prostorije za primanje i čuvanje namirnica*

Različite namirnice zahtijevaju i svojevrstne vrste čuvanja. Da bi se spriječilo kvarenje namirnica i kako bi se očuvala njihova prehrambena vrijednost, potrebno je osigurati prostorije gdje se namirnice mogu čuvati, osigurati odgovarajuća temperatura, vlažnost te ostali uvjeti čuvanja. Čuvanje namirnica dijeli se na prostorije za suhe živežne namirnice, prostorije za čuvanje voća i povrća te hladnjaci s komorama za ribu, meso, mlijeko i mliječne proizvode.

5.1.2. *Prostorije za pripremanje namirnica*

Proces pripremanja namirnica sastoji se od pranja, čišćenja, rezanja ili sjeckanja namirnica. Potrebni su izvrsni higijenski uvjeti te specijalni strojevi za obradu zasebno svake vrste namirnice. Potrebno je omogućiti nesmetano kretanje namirnica od jedne prostorije za obradu do druge te adekvatno zbrinuti otpadke. Prostorije za pripremanje namirnica dijele se na: prostoriju za obradu povrća te prostoriju za obradu mesa. Namirnice zatim odlaze na prigrotovljavanje zavisno od vrste u koju spadaju, a to se vrši u kuhinji, hladnoj kuhinji, kuhinji za zajuttrak ili slastičarnici.

¹⁰ P. Ružić, Vodič u ekonomiku i organizaciju ugostiteljskog poduzeća, Poreč, Visoka poslovna škola s.p.j. Višnjan, 2006., str. 241.

5.1.3. Pomoćne prostorije

Pomoćne prostorije trebaju biti pravilno raspoređene da budu nadomak prostorija za pripremanje hrane kako bi se omogućio brzi protok i nesmetani rad. U pomoćne prostorije spadaju: pripremnice i prostorije za pranje suđa.

5.1.4. Prostorije za osoblje i administraciju

Ove dodatne prostorije obavezni su dio sastava svake kuhinje. Kuhinjsko osoblje mora imati svoje prostorije u kojima borave prije, tijekom (za nadzor zaposlenih) ili nakon obavljenog posla. Tako su to: prostorija šefa kuhinje, prostorija kuhinjske blagajne, blagavaonica za osoblje i sanitarne prostorije.

Slika 2: Prostorija za pripremu namirnica



Izvor: <https://moj-restoran.info/kolumne/uloga-tehnologa-pri-otvaranju-restorana/> (21.08.2020.)

5.2. Kuhinjsko osoblje

Kako bi kuhinja funkcionirala i kuhala ukusne obroke i jela, osoblje treba biti stručno, kvalitetno educirano, treba voljeti ono što radi te je od velike važnosti da u kuhinji vlada dobra atmosfera i dobro slaganje među zaposlenima i osobljem uz obavezno poštovanje nadređenih.

5.2.1. Uvjeti koje mora ispunjavati kuhinjsko osoblje

Određivanje recepture i normativa je delikatna stvar kojom se mora baviti stručno osoblje. Zaposlenici trebaju biti različiti profili ljudi te moraju biti kvalificirani za posao kojim se bave. Osoblje također mora udovoljavati zdravstvenim uvjetima kako bi mogli raditi sa hranom i namirnicama. Trebaju održavati osobnu higijenu, higijenu i čistoću objekta, uređaja i pribora. Vrlo je važno da je osoblje koje radi sa hranom prošlo testiranja te da su negativni na bilo kakve parazitske ili zarazne bolesti jer je vrlo lako moguće da dođe do prijenosa klica ili zaraze gostiju. Da se takvo što dogodi, bilo bi vrlo pogubno za reputaciju hotela ili restorana te nosi sa sobom vrlo ozbiljne posljedice.

5.2.2. Zadatci kuhinjskog osoblja

U nastavku, prema hijerarhijskom poretku, slijedi detaljniji opis zadataka i odgovornosti svakog od zaposlenih:

- ŠEF KUHINJE

Glavni odgovorni za sve poslove koji se obavljaju u kuhinji jest šef kuhinje. Od krucijalne je važnosti za šefa kuhinje da uz odgovarajuću stručnost posjeduje i odlične organizacijske sposobnosti. Mora poznavati princip pretvaranja namirnica u gotova jela, treba biti uključen u poslovanje službe nabave namirnica, mora sudjelovati u poslovima skladištenja namirnica te mora poznavati osnovnu problematiku iz domene ugostiteljstva i higijene.

Opis poslova i odgovornosti šefa kuhinje:¹¹

- Odgovoran je za racionalno trošenje namirnica, pravi raspored poslova i dužnosti te organizira i rukovodi radom kuhinje
- Kontrolira kvalitetu i kvantitetu primljene robe
- U suradnji sa šefom sale sastavlja meni kartu, izdaje voditeljima smjene namirnice i ostali materijal
- Naručuje namirnice
- Sastavlja normative za specijalitete kuće

¹¹ P. Ružić, op.cit., str. 244.

- Pomaže direktoru hrane i pića i osoblju prodaje u organizaciji banketa, zabave, događaja i dr.
- Vodi evidenciju prisustva radnika na poslu
- Odgovoran je za kuhinjski inventar, te se brine o njegovom održavanju
- Prema svojim kolegama i suradnicima odnosi se profesionalno i pošteno
- Obavlja sve ostale poslove prema nalogu neposrednog rukovodioca (direktora hotela), a u skladu sa svojim stručnim i drugim sposobnostima
- Uspostavlja čvrste odnose sa salom restorana i recepcijom

• VOĐA SMJENE U KUHINJI

Kada je šef kuhinje odsutan, vođa smjene zamjenjuje ga u svim poslovima i odgovornostima u kuhinji. Također organizira i rukovodi osobljem u kuhinji u smjeni u kojoj je zadužen.

Opis poslova i odgovornosti voditelja smjene:¹²

- Svakodnevno priprema i izdaje upute za rad podređenima u svojoj smjeni (planirane količine namirnica potrebne za pripremu pansionerskih jela, točan broj i opis obroka, koordinira pripremu i raspodjelu pansionerskih jela i jela po narudžbi)
- Vodi brigu o kvaliteti i količinama namirnica u skladištima hrane
- Obavlja poslove kuhara kod većih opterećenja posla ili po ocjeni šefa kuhinje
- Brine za kuhinjski inventar, opremu i uređaje
- Pomaže šefu kuhinje pri izradi menua, jelovnika i sl.
- Uvodi u posao nove zaposlenike
- Primjenjuje mjere i sredstva zaštite na radu

• KUHAR

Njegov zadatak je da vrši obradu i pripremu svih namirnica, da priprema sva jela, da aranžira obroke i također pomaže kod izdavanja jela po narudžbi.

Opis poslova i odgovornosti kuhara:¹³

¹² P. Ružić, op.cit., str. 245.

- Na osnovu menua priprema potrebnu količinu namirnica za kuhanje
- Bavi se rezanjem mesa, čišćenjem ribe, pripremanjem povrća, usitnjavanjem i obrađivanjem do finalne obrade
- Kuha jela odgovarajući za njihov ukus i pravilno kuhanje
- Sprema lunch-pakete
- Nakon zgotovljenih jela i izdanih obroka sprema i čisti pultove, stolove i općenito posprema kuhinju
- Odgovoran je za provedbu osobne kao i higijene radnog prostora i površina
- Pravilno i savjesno koristi kuhinjski inventar, opremu i uređaje

- KAFE KUCHAR

Njegov zadatak je da priprema različite vrste jednostavnih jela te toplih napitaka za doručak te također da izdaje iste.

Opis poslova i odgovornosti kafe kuhara:¹⁴

- Svakodnevno priprema planirane količine namirnica (utvrđene prema normativu) potrebne za pripremu doručka
- Priprema sve vrste doručaka te odgovara za njihovu kvalitetu i količinu
- Pripravlja sve vrste toplih i hladnih napitaka te vodi brigu o kvaliteti izdanih
- Priprema sve vrste narezaka, kolača i sl.
- Nakon izvršenog posla čisti i posprema kafe kuhinju
- Pomaže kuharima u kuhinji
- U dogovoru sa šefom kuhinje naručuje i preuzima materijal, hranu i piće za rad u kafe kuhinji

- MESAR

Opis poslova i odgovornosti mesara:¹⁵

- Na osnovu menua priprema potrebnu količinu mesa i mesnih prerađevina za kuhanje pazeći pri tome da je meso ispravne kakvoće

¹³ P. Ružić, op.cit., str. 246.

¹⁴ P. Ružić, op.cit., str. 247.

¹⁵ P. Ružić, op.cit., str. 248.

- Bavi se obradom mesa – rezanjem, usitnjavanjem i obrađivanjem do finalne obrade; priprema kobasičarske i druge proizvode od mesa
- Sastavlja listu nabave za svoj odjel u kuhinji i skladišti ga u hladnjače
- Odgovoran je za provedbu osobne higijene kao i higijene radnog prostora

- POMOĆNI KUHAR

Zadatak pomoćnog kuhara jest da pomaže kuharu u pripremi svih vrsta proizvoda i namirnica te da pomaže u kuhanju svih jela.

Opis poslova i odgovornosti pomoćnog kuhara:¹⁶

- Pomaže u pripremi potrebnih količina namirnica, usitnjava i obrađuje do finalne obrade
- Priprema namirnice za kuhanje pazeći pri tome da budu ispravne kakvoće
- Polaže gotova jela u posebne inox posude koje se izlažu u za to posebno pripremljena mjesta na "švedskom stolu" u restoranu
- Samostalno priprema jednostavna jela
- Obavlja i druge poslove iz svog djelokruga rada po nalogu šefa kuhinje

- KUHINJSKI RADNIK

Opis poslova i odgovornosti kuhinjskog radnika:¹⁷

- Preuzima i donosi namirnice iz skladišta
- Čisti povrće, voće, prema nalogu nadređenog, bavi se primarnom grubom obradom jela (guljenje, struganje, probiranje, itd.) i pranje namirnica
- Održava čistoću kanti za smeće i ambalaže
- Pomaže kuharu pri izvršavanju jednostavnih zadataka

¹⁶ P. Ružić, op.cit., str. 249.

¹⁷ P. Ružić, op.cit., str. 250.

5.3. Organizacija i poslovanje odjela posluživanja hrane i pića

Odjel koji se bavi posluživanjem prethodno pripremljenih jela i pića, posebno je uređena organizacijska jedinica i cjelina. Ona može poslovati kao dio restorana pansionskog tipa te može poslovati za jela po narudžbi.

Proces odvijanja posluživanja vrši se u nekoliko koraka, a to su: pripremni radovi, prihvata i smještaj gostiju, preuzimanje narudžbe, dostava narudžbe kuhinji, serviranje te naplata pruženih usluga.

5.3.1. Zadatci osoblja

U nastavku, prema hijerarhijskom poretku, slijedi detaljniji opis poslova i odgovornosti svakog od zaposlenih u odjelu posluživanja hrane i pića:

- VODITELJ ODJELA HRANE I PIĆA - ŠEF SALE

Glavni zadatak šefa sale jest profitabilno poslovanje te učinkovito i efikasno rukovođenje i upravljanje svojih podređenih i zaposlenih.¹⁸

Opis poslova i odgovornosti šefa sale:

- Organizira i rukovodi radom restorana, vrši raspored poslova i nadgleda dužnosti uslužnog osoblja
- U dogovoru sa šefom kuhinje sastavlja jelovnik i menu
- Pomaže u organizaciji cocktail party-a, banketa, svečanih i ostalih događaja
- Daje ideje za poboljšanje rada, prati troškove i rad odjela
- Odgovoran je za inventar restorana
- Zadužen je za vođenje i upućivanje konobara i ostalih djelatnika
- Vodi evidenciju o prisustvu radnika
- Rješava sporove među osobljem
- Osigurava provođenje zdravstvenih, sanitarnih i higijenskih standarda
- Prema kolegama i suradnicima se odnosi profesionalno
- Uspostavlja čvrste odnose s kuhinjom i recepcijom

¹⁸ P. Ružić, op.cit., str. 252.

- GLAVNI KONOBAR

Opis poslova i odgovornosti glavnog konobara:

- Po potrebi zamjenjuje šefa sale
- Uslužuje goste
- Priprema salu za početak rada
- Prima narudžbe gostiju, ukucava ih u kasu, servira jelo i piće gostima pazeći pri tome na pravilnost serviranja
- Od strane šanka naručuje piće, a od strane kuhinje naručuje hranu
- Izvršava pospremanje stolova i stolica prije svakog obroka, mijenja stolnjake, nadstolnjake, pepeljare i sl.
- Vodi brigu o estetskom izgledu stolova
- Odgovoran je za sav inventar u restoranu te za razbijeni i potrgani inventar
- Rješava reklamacije gostiju
- Obračunava dnevni promet i novac za specifikaciju
- Brine o higijeni sale i osobnoj higijeni
- Upućuje nove radnike

- KONOBAR

Opis poslova i odgovornosti konobara:

- Poslužuje goste tijekom boravka u sali
- Priprema salu za početak rada
- Servira sve slijedove obroka
- Od šanka naručuje pića, a od kuhinje naručuje hranu
- Vrš pripremanje i pospremanje sale i inventara prije i nakon radnog dana
- Po potrebi mijenja stolnjake, nadstolnjake, pepeljare i dr.
- Rješava jednostavne reklamacije gostiju
- Obračunava dnevni promet
- Brine o osobnoj higijeni i izgledu te o higijeni sale

- SAMOSTALNI TOČILAC PIĆA

- Zaprima pića i ostalu robu koja je naručena na šanku te izdaje pića i napitke prema narudžbi

- Naručuje, zaprima i kontrolira naručenu robu
 - Izdaje narudžbe pazeći pritom na kvalitetu naručenog
 - Brine o urednosti šanka
 - Čisti sadržaj šanka (čaše, šalice, tanjure, žlice, itd.)
 - Održava čistoću aparata za pripremu kava i ostalih napitaka
 - Prisutan je kod popisivanja robe
 - Brine o osobnoj higijeni i urednosti
- **SERVIR**
 - Glavni zadatak servira jest da pere, čisti i briše inventar za usluživanje gostiju
 - Pospremanje prostora u kojemu se vrše zadatci
 - Priprema potrebno posuđe i alat za serviranje
 - Pomaže konobaru prilikom posluživanja gostiju
 - Rasprema stolove nakon obroka
 - Brine o osobnoj higijeni te o higijeni prostora
 - Ljubazno se odnosi prema gostima
 - Vrš i druge poslove prema naredbama nadređenih

5.3.2. *Jelovnik i Meni kao sredstvo prezentacije i prodaje*

- **JELOVNIK**

Jelovnik je glavna funkcija i žarište prehrambenog sustava restoracije. On je točka od koje kreće susret gosta sa ponudom jela do naručivanja odabrane hrane. U međunarodnoj stručnoj terminologiji jelovnik nazivamo jednostavno "karta" - carte.¹⁹ U mnogo zemalja u korištenje je ušla izreka "po karti" - od tuda dolazi današnji standardni naziv jelovnika a la carte prema kojemu se govori da se jelo odabire ili ne odabire iz navedene "karte".

¹⁹ B. Berc Radišić, et al., Organizacija rada u hotelu: sve o vođenju i poslovanju hotela, Opatija, Hotelijerski fakultet Opatija, 1994., str. 162.

Postoje dva tipa jelovnika:²⁰

- *table d'hôte* jelovnik ograničenog je izbora u kojemu bilo koja kombinacija odabranih stavki ima istu, jedinstvenu cijenu ili cijenu određuje izbor glavnog jela
- *a la carte* jelovnik nudi niz stavki od kojih svaka ima svoju cijenu

Postoji više vrsta jelovnika koje gost može odabrati zavisno o tipu restoracije, a to su: internacionalni jelovnik, kombinirani, narodni, egzotični, vegeterijanski, dijetalni jelovnik i sl.

Značenje i smisao jelovnika je u tome da prikaže gostima što je svakodnevno ili određenog dana kuhinja te restoracije pripremila za njih i što im nudi za jelo. Jelovnik bi trebao biti lijepo uređen, jasno napisan i privlačan gostu. Treba biti napisan logičkim slijedom, imati jasno navedenu ponudu jela i jasno naznačene cijene kako nebi došlo do zabune ili zaborava. Mora biti pisan pravopisom, poželjno je izbjegavati egzotične nazive, no ako oni postoje, potrebno je ukratko objasniti naziv i sastav. Posebno je važno, bez obzira na veličinu restoracije i ponudu jela, odvojiti hladna jela od toplih, tjesteninu od ribe i mesa. Također je potrebno odvojiti gotova jela od jela prema narudžbi.

Ukratko, jelovnik je pisana ponuda određene ugostiteljske radnje ili poduzeća te cjenik jela pripremljen za goste.

- MENI

Kada se sastavlja Meni, najbitnije je da se vodi računa o tome da se zadovolji svaka pojedinačna skupina ljudi, o cijeni, godišnjem dobu te vremenu i budžetu potrebnom za pripremanje određenih jela. Tek kada su ove stavke zadovoljene, uz naravno izvrsno prgotovljena i ukusna jela te njihov logičan slijed, može se reći da je meni sastavljen.

Najjednostavniji meni sastoji se od tri slijeda: juhe ili predjela, glavnog jela i deserta. Zatim poznajemo prošireni meni: on se sastoji od najmanje četiri slijeda i najčešće se nadopunjava dodavanjem juhe ili još jednog predjela ka jednostavnom meniju.

²⁰ S. Medlik, H. Ingram, *Hotelsko poslovanje*, Zagreb, Golden marketing, 2002., str. 104.

Zatim dolazi složeni meni: on se sastoji od hladnog predjela, toplog predjela, glavnog jela, deserta i voća. Na kraju imamo vrlo bogati meni: on se sastoji od sedam slijedova ili više te je primjeren za svečane prigode.

Postoje neka pravila koja se moraju poštivati prilikom sastavljanja menija, a tiču se toga zašto se određeno jelo služi određenim rasporedom. Na početku se uvijek služi predjelo koje čini uvod glavnom jelu. Predjelo otvara i povećava apetit. Dalje će gost, prema svojim afinitetima i financijskim mogućnostima, odlučiti da li će jesti u sva tri slijeda ili će odabrati jelo u manjem broju slijedova ili će pojesti samo jedan konkretan obrok. Nakon predjela dolazi glavno jelo koje je najobilnije, teško je i zasićuje. Na kraju dolazi desert koji zaokružuje cjelokupni obrok i doživljaj te spaja sve okuse u završnu cjelinu.

Slika 3: Primjer vrlo bogatog menija za svečanu prigodu



Izvor: <https://www.cassandra.hr/vjencanja-i-banketi/> (22.08.2020.)

6. Trendovi razvoja u restoraterstvu

Restoraterstvo isto kao i drugi poslovni odjeli i jedinice, mora biti ukorak s vremenom i razvojem svih stavki, ponajviše tehnologije i održivog načina poslovanja, a jedan od najvećih razloga tomu je sve ubrzaniji način života.

6.1. Suvremene tendencije u poslovnoj orijentaciji

Poslovanje restauracija ovisi o promjenama u turističkoj potražnji s jedne strane te o razvoju tehnologije s druge strane. Te promjene biti će nit vodilja za mijenjanje strukture restauracijske ponude gdje će primarni zadatak biti da se identificiraju potrebe turista. Ostvarivanje zadovoljstva potrošača bazira se na kvaliteti proizvoda i usluga i sve višem stupnju razvoja uređaja, opreme i tehnologije.

Postoji nekoliko procesa koji su uvjeti za uspješnost poslovanja u budućnosti:

- Proces stvaranja franšiza – udruživanje, ulaganje i stvaranje velikih kompanija sve više će dobivati na značaju. Velike turističke kompanije kao što je TUI je samo jedan primjer kako globalne multikompanije sve više ulaze u restoraterski sistem, dolazi do produbljavanja konkurencije. Stvaranje partnerstava će biti puno bolje rješenje nego sami "napad" na konkurenciju.
- Proces urbanizacije – rast i razvoj avio kompanija, gradnja autocesta i željeznica još će bolje povezivati udaljenije turističke destinacije. Zbog sve većeg dolaska gostiju i veće potražnje, raste i potreba za gradnjom i stvaranjem novih restauracija. Samim time se podiže nivo razvoja turističkih destinacija te neke destinacije koje nisu bile toliko razvijene i poznate, postaju sve više posjećene.
- Proces očuvanja okoline – ugostitelji će se morati maksimalno potruditi kako bi svoju poslovnu jedinicu, a i mjesto ili grad u kojemu se nalaze pokušali očuvati i napraviti što ekološki održivijom. Ugostitelji će svoje poslovne objekte morati opremiti i poslovati u smjeru da: omoguće adekvatno zbrinjavanje otpada, nabave tehnologije koje manje zagađuju okoliš, smanje ispuštanje otrovnih kemikalija i plinova, omoguće zaštitu i očuvanje čiste i pitke vode
- Proces inovacija u tehnologiji – korištenje interneta, mobilnih telefona i ostalih uređaja postao je glavni način komunikacije. Tako i ugostitelji moraju biti

ukorak s ovime te omogućiti pretraživanje, proučavanje, rezerviranje ili plaćanje *online*.

- Proces promjena u alternativnim izvorima energije – pogoni na naftu, naftne derivate, vodu i slično polako odlaze u zaborav. Potrebno je koristiti obnovljive izvore energije kao što su solarne ploče, vjetar i slično.

6.2. Trendovi u ponudi hrane i pića

Zdrava i pravilna prehrana te zdrav način života postali su jedna od najznačajnijih stavki u životu modernog čovjeka. Biološki aspekt prehrane i korištenje biološki uzgojenih namirnica postao je trend jer ljudi misle da će korištenje bioloških namirnica automatski dovesti do savršenog zdravlja. No zapravo malo tko shvaća da je potrebno usmjeriti se na prehranu, vježbanje i umjerenost u svemu kako bi se spriječilo djelovanje svakodnevnog stresa na čovjeka te samim time nastanak bolesti. Namirnice kao što su voće i povrće, integralne žitarice, orašasti plodovi, bijelo meso i riba mogu uvelike poboljšati način ishrane i kvalitetu življenja.

Stoga je na restoraterskim poduzećima da u svoje ponude, jelovnike i menije, pokušaju uvesti barem dio namirnica kako bi unaprijedili svoju ponudu i zadovoljili želje i potrebe potrošača. Poželjno je da osoba koja je zadužena za sastavljanje menija dobro poznaje menadžment i financije tvrtke u kojoj radi te u jelovnik uvrsti više sezonskih namirnica i izbalansira to sa pristupačnosti cijena. Stoga su ovo neki od trendova koje je poželjno slijediti:

- Hrana koja je bazirana na organskim namirnicama
- Smanjenje bespotrebnog bacanja hrane
- Veća orijentacija na domaću kuhinju
- Pokret *slow food* kao odgovor na *fast food* koji potiče jedenje "s nogu" i ubrzan način života

6.3. Ambijent i atmosfera

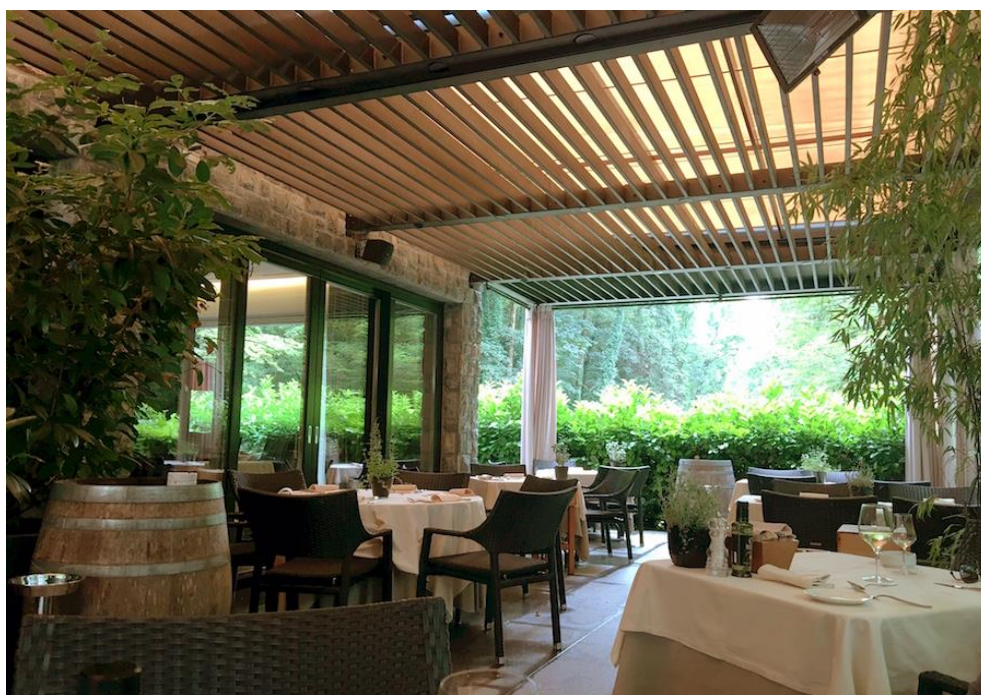
Ambijent i atmosfera kao ono što okružuje gosta dok objeđuje u nekom restoranu stvara cijelu sliku i ugođaj koji su ključni za potpuni doživljaj dolaska u restoran.

Dekoracija, arhitektura, funkcioniranje tehničkih aparata, dobar protok zraka čine atmosferu u prostoriji. Sve su to ključne stavke koje polažu temelje za ostale čimbenike koji čine cjelokupnu atmosferu u restoranu. Arhitektura bi trebala biti u dodiru sa prirodnim okruženjem. Hortikulturalna struktura, ukusno aranžirana i dekorirana uvelike doprinosi cjelokupnom ambijentu restorana. Primarni cilj većine dizajnera prostora je da učini atmosferu restorana "domom daleko od doma".

Catering atmosfera čini direktan učinak na svjesni i nesvjesni doživljaj gosta. Svjesni doživljaj čini reakcija gosta pri samom dolasku u restoran, a nesvjesni doživljaj bi bio više psihološke prirode, naprimjer, ako je gostu lijepo u nekom restoranu, osjeća se ugodno, opušteno, zadovoljno, on će ostati duže, možda naručiti desert ili još jednu čašu vina.

Udaljenost stolova jednog od drugih, pre glasna muzika, pre jaki mirisi ili boje, sve su to faktori koji kada se spoje skupa čine nezadovoljnog gosta i vrlo vjerojatno se neće htjeti ponovno vratiti u isti restoran.

Slika 4: Primjer restorana ugodnog okruženja i atmosfere



Izvor: <https://plavakamenica.hr/2016/08/15/20-restorana-u-koje-se-ide-zbog-ambijenta-koliko-i-zbog-hrane-the-truffle/> (23.08.2020.)

6.4. Suvremeni trendovi restoraterstva budućnosti

Kako bi održalo korak sa novim trendovima, restoraterstvo se mora iznova prilagođavati i poboljšavati svoje uvjete rada, ponudu, tehnologiju i zaposlene. Provedena su brojna istraživanja i ispitivanja te se došlo do nekog, moglo bi se reći, općeg zaključka koje su to stavke na kojima se najviše mora raditi i razvijati ih. Prva stavka bila bi:

- Meni trendovi

Svakako je preporučljivo mijenjati meni svako toliko kako bi bio ukorak sa najnovijim brzo rastućim trendovima mijenjanja i poboljšavanja ljudske prehrane. Puno se govori o GMO i prerađenoj hrani koju svi, a ponajviše mlađe generacije svakako pokušavaju izbjegavati. Bez obzira na višu cijenu koju je možda potrebno izdvojiti za "GMO free" obrok. I dalje su to više manje "polu zdravi" obroci sa ne sasvim prirodnim namirnicama jer skuplje je, a i teže potpuno izbaciti ne rafinirana ulja i ne prirodne šećere i škrob iz pripreme hrane u nekom restoranu. Potrebno je fokusirati se na korištenje sezonskih namirnica kako bi se osigurala njihova svježina i kvaliteta. Posluživanje hrane u manjim porcijama koje su sasvim dovoljne da se odrasla osoba zasiti bez bespotrebnog prejedanja. Naznačivanje hrane vegeterijanskom, veganskom ili bez glutena također je vrlo bitno jer sve veći broj ljudi danas obraća pozornost na te oznake i što jedu.

Također se mijenjaju preferencije ljudi zavisno o tome kakvu kuhinju više vole konzumirati. Ponovno se vraća u trend korištenje bliskoistočnih začina pri kuhanju, pripremanje jela karakteristična za bliski istok te azijska kuhinja.

Potrebno je smanjiti obujam menija, veliki i dugački meniji koji se trude zadovoljiti svakoga ne prolaze baš dobro te im je kuhinja obično prosječne kvalitete. Preporučljivo je osmisliti manji meni i pripremati odabrana jela vrlo kvalitetno ili podijeliti meni na vrste obroka te da poseban *chef* priprema određena vrste obroka efikasno i ukusno.

- Kuhinje "duhovi"

Naime, ovdje se radi o kuhinjama koje isključivo imaju samo prostorije za pripremanje hrane, bez prostorija za usluživanje i boravljenje gostiju.

Naručuje se samo preko interneta te se hrana dovodi do ljudi preko dostave uz mogućnost da ljudi i sami pokupe svoju hranu na prozoru, šanku ili ulazu na predviđenom mjestu u restoranu. Primjećeno je da su se tako smanjili troškovi samog restorana jer ne postoje izdatci za voditelje sale, konobare i ostale te je potreban manji prostor gdje bi ova vrsta restorana poslovala. Također su manji troškovi kao što su struja i ostale potrepštine jer nema sala gdje gosti borave kao u klasičnim restoranima.

- Dostavne službe

Iako pizzerie odavno funkcioniraju na način dostave i imaju razvijen vlastiti sustav dostave, u nazad dvije godine procvale su firme koje se bave isključivo dostavom. U Hrvatskoj su tako poznati „Glovo“, „Pauza.hr“ i „Wolt“. Dostavljaju hranu iz restorana s kojima imaju ugovor, pa čak dostavljaju i namirnice iz raznih dućana ljudima na kućne pragove. To je svakako dobro za ljude koji nisu u mogućnosti sami otići u dućan, nemaju vremena ili slično ili za starije ljude koji se teško kreću. No kao i sve, i ova dostavna opcija ima svoje neke loše strane pa se tako mali restorani žale kako im neke dostavne službe uzimaju veliki postotak profita za svoje usluge. Također, neki dostavljači su ne profesionalni i ne ljubazni pa ispada da oni predstavljaju i restoran iz kojeg hrana dolazi što smeta vlasnicima restorana jer narušava njihovu reputaciju.

- Prisutnost na internetu

Uz tehnologiju danas, ljudi žele mogućnost rezervacije preko interneta mjesta u restoranu ili nekom objektu za objedovanje. Žele vidjeti koliko je mjesta zauzeto, hoće li uopće biti mjesta, a pogotovo uz novu COVID-19 situaciju žele sjediti s razmakom od drugih ljudi. Sve to iz udobnosti svoga doma kako ne bi dolazili negdje i tek onda saznali da naprimjer ne mogu jesti baš u tom restoranu gdje su htjeli. Također su otvorene mogućnosti pregledavanja jelovnika i menija preko interneta kako bi se potrošač odlučio odgovara li mu ponuđeno.

- “Zelene” kuhinje i briga za okoliš

Ljudi su sve više svjesni, iako i dalje ne dovoljno, no sve više brinu za okoliš pa u skladu s time žele jesti u restoranima koji su također osvješteni za brigu o okolišu. Zagađivanje vode i sve veći plastični otpad, ljude je više natjerao da se zapitaju kako

restorani rješavaju probleme otpada i zagađivanja. To sve je dovelo do razvijanja restorana koji su izbacili korištenje plastičnih čaša, tanjura, vrećica i slično te sve više recikliraju i pokušavaju smanjiti bacanje hrane.

- Uzdizanje veganske kuhinje

Ljudi jedu meso, ali u manjim količinama te žele kombinaciju, pa tako veganska kuhinja više nije bazirana samo na jelima namijenjenima za vegane. Javljaju se mogućnosti kombiniranja mesa i veganskog priloga ili kako god gost zaželi. Autorica smatra da je to vrlo bitno i vrlo dobro jer se daje veća mogućnost biranja pa tako i samim time volje i želje za zdravijim hranjenjem bez uvjeta da se ne smije jesti, recimo piletina uz neki prilog koji je namijenjen samo vegeterijancima ili veganima.

- Bezalkoholni kokteli

Kako bi se ljude uputilo na smanjeno konzumiranje alkohola no bez da imaju osjećaj da nešto propuštaju ako izađu na zabavu i ne konzumiraju alkohol, osmišljeni su bezalkoholni kokteli koji su vrlo ukusni i spravljeni tako da su okusom vrlo slični onima koji sadrže alkohol. Također izgledaju jednako fantastično.

- Samoposluživanje i brzo preuzimanje

Automati za izbacivanje pića ili grickalica odavno postoje. No zamišljeno je da se jednostavna jela ili slično također ubaci unutra i daje ljudima priliku da samo ubace novac, a automat im izbací neko jelo. Uz novu COVID-19 situaciju ova opcija se čini sve bolja kako bi restorani nastavili s poslovanjem bez gubitaka i bez prisiljenog otpuštanja radnika zbog smanjenih prihoda. Velike franšize kao što je McDonalds već ima opcije kao što je *drivethrough* gdje se hrana naruči komunicirajući preko aparata sa osobljem te se samo plati i preuzme na idućem prozoru. Tako smanjujući ljudski kontakt te brže dobivanje hrane bez dužeg čekanja.

Svi ovi trendovi su osmišljeni i razvijaju se vrlo brzo, tako tjerajući i restorane i ostale objekte za prehranu na stalne inovacije i prilagođavanja. Sve je osmišljeno s ciljem da se omogući poslovanje koje je u skladu sa održivim načinom i očuvanjem okoliša što je vrlo dobro te potrebno da se uvede kao obavezno. Jer tako bi se i ljudi u svojim kućanstvima više osvijestili.

Odlično je što se u menije sve više uvrštavaju zdrave namirnice, više povrća, bijelog mesa i ribe. Razne "superfood" namirnice dolaze u menije i u mogućnost izbora, kao što su kvinoja, chia sjemenke, brašna od pira, soja i slično. Praveći ukusna jela kombinacijom sezonskih i hranjivih kvalitetnih namirnica, restorani sa takvom ponudom hrane sigurno će u budućnosti sve više i više napredovati.

Također se pokušava osmisliti kako da se hrana što brže i efikasnije, uz što manje ljudskog kontakta dovede do ljudi koji su je naručili. Što je u ovoj situaciji dok su preporuke za što manje ljudskog kontakta dobro. No autorica smatra kako u normalnim okolnostima i nije baš dobro da se apsolutno svi objekti za prehranu prebace u poslovanje recimo samo preko dostave ili samo preko narudžbi preko interneta, jer se tako gubi doticaj s ljudima, sa okolinom i okolišem, koji je prijeko potreban za zdravo funkcioniranje čovjeka. Smanjuje se također i potreba za kretanjem u prirodi ako je sve moguće dobiti dostavljeno na kućni prag. Gubi se osjećaj zadovoljstva koji pruža odlazak u restoran. Stoga je najbolja umjerenost, kao i u svemu, tako i u ovome - izvući najbolje iz oba svijeta.

7. Transformacije ugostiteljstva uslijed zdravstvenih rizika (COVID-19)

S obzirom da živimo u 21. stoljeću i sve opasne bolesti su više manje iskorijenjene ili za njih postoji lijek, početkom 2020. godine sve nas je šokirala vijest da se pojavio novi virus koji se vrlo brzo širi. Došavši i do naše zemlje, sve se malo pomalo počelo zatvarati, ljudi su ostajali bez posla i sve je stalo. Svaki sektor gospodarstva je itekako osjećao utjecaj prestanka poslovanja, a najviše su se pribojavali ljudi koje rade u sektoru turizma i ugostiteljstva, pogotovo zato jer Hrvatska ostvaruje najveće prihode upravo od tih grana gospodarstva. Bilo je potrebno prilagoditi se novonastalim uvjetima i trebalo je djelovati brzo, jer gospodarstvo jedne zemlje ne može stagnirati.

Uvedena su mnoga pravila i obaveze kako poslovati, koje mjere poštivati i kako se ponašati. Restorani, pizzerie i ostali objekti za prehranu mogli su nastaviti sa poslovanjem isključivo bez dolazaka gostiju u objekat, uz mogućnost preuzimanja hrane ispred objekta sa zaštitnim staklom na pultu dok ugostitelj nosi rukavice i masku isto kao i gost. Naravno uz dostupnost svih sredstava za dezinfekciju ruku i prostora. Još bolja opcija je bila mogućnost dostave naručene hrane na kućni prag. Potaknuti tom situacijom, tvrtka za dostavu hrane „Pauza.hr“ odlučila je proširiti svoje poslovanje i u gradu Puli. Surađujući s mnogo restorana i objekata, ostvarena je zarada i promet koji bi možda bili izgubljeni da se nije otvorila i ta opcija dostave hrane na kućne pragove ljudi.

Uspoređujući prošlu ljetnu sezonu 2019., kada se čak i strepilo da će nedostajati radne snage, kada su se povećavale plaće najviše u sektorima turizma i ugostiteljstva, ova godina je sve ugostitelje "bacila na koljena". Stožer civilne zaštite koji je donosio sve odluke vezane za daljnje postupke, uz Vladu Republike Hrvatske, bio je pod konstantnim pritiskom od strane ugostitelja da popuste mjere kako bi mogli nastaviti poslovati te kako bi se smanjile cjelokupne posljedice na gospodarstvo. No bilo je pre kasno i poslodavci su već počeli davati otkaze i prekidati ugovore o radu sa zaposlenima.

Situacija se početkom ovogodišnje ljetne sezone poboljšala, objekti su krenuli sa normalnim radom, uz i dalje poštovanje mjera dezinfekcije, no kako se približava kraj

ljeta nekako se čini da se i situacija počela ponovno pogoršavati uz ponovni rast broja oboljelih. Ovo su neke od najnovije donešenih preporuka za rad ugostitelja:

- Preporučeno je da se stolovi do dolaska gosta ostave praznim, da se jelovnik i pribor za jelo donosi tek dok gost dođe i smjesti se
- Ograničio se ukupni broj gostiju koji smiju doći u objekat, obavezan je razmak između stolova od 1,5 metara
- Zaposlenici moraju imati maske na licu tijekom usluživanja gosta, gosti ne moraju nositi maske u objektima za prehranu
- Obavezno je da je svima, u svakom trenutku dostupno sredstvo za dezinfekciju ruku
- Preporuča se korištenje beskontaktnog plaćanja karticama umjesto gotovinom
- Obavezna je dezinfekcija stolova i stolica nakon svakog odlaska gosta
- Zatvorene prostore obavezno je redovito prozračivati

8. Zaključak

Restoraterstvo u Hrvatskoj je kao dio ugostiteljstva jedna od najvažnijih grana gospodarstva u zemlji. Uz svjetske zemlje poznate po specifičnom i uvaženom restoraterstvu, kao što su Francuska i Italija, posjeduje prepoznatu kvalitetu i tradiciju kojoj se ljudi rado vraćaju.

Cilj ovog rada bio je dotaknuti se pojmova ugostiteljstva i organizacije te detaljno objasniti što je, svrhu i sve komponente koje su uključene u pojam restoraterstva. Ključno je navesti što sve čini restoraterstvo te shvatiti kako su ljudi glavna varijabla u grani restoraterstva u koju se najviše mora ulagati, počevši od same želje i volje za rad i učenjem u ovom području. Potrebno je ulagati u kvalitetno obrazovanje i usavršavanje ne samo tijekom školovanja, već tijekom cijelog života i rada u navedenom. Od iznimne je važnosti također neprestano držanje koraka sa inovacijama i trendovima, pogotovo u današnjem svijetu tehnologije. Držanje koraka u raznim standardima, od zdravstvenih i higijenskih do tehnoloških. Također praćenje trendova u prehrani, kvalitetno obnavljanje i sastavljanje menija. Opisuje se kako je bitan ambijent i atmosfera u nekoj restauraciji jer to uvelike doprinosi kako se gost osjeća tijekom provedenog vremena tamo. Na kraju to dovodi do toga hoće li se gost ponovno vratiti u istu restauraciju.

Vlasnici restorana i menadžeri istih u stalnim su izazovima kako poboljšati i činiti da restoran kojeg vode bude konkurentan kroz dugi niz godina. Pri tome oslanjajući se na svoju već dobivenu dobru reputaciju uz izazov održavanja iste. Što se tiče novo otvorenih restorana, oni ju tek moraju stvoriti uz osmišljavanje komponenata koje će ga činiti posebnijim od drugih.

Kao zaključno poglavlje ovog rada, provedeno je kratko istraživanje na temu kako je novonastala situacija vezana za Corona virus utjecala na poslovanje ugostiteljstva. Koji su izazovi s kojim su se susreli te načini kako održati poslovanje uz mjere koje je donijelo vodstvo države.

Literatura:

1. Cerović, Z., *Hotelski menadžment*, Opatija, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za turistički i hotelski menadžment Opatija, 2003.
2. Medlik, S. i H. Ingram, *Hotelsko poslovanje*, Zagreb, Golden marketing, 2002.
3. Cerović, Z., N. Pavia i V. Galičić, *Organizacija i kategorizacija ugostiteljskih objekata*, Opatija, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za turistički i hotelski menadžment u Opatiji, 2005.
4. Berc Radišić, B. et al., *Organizacija rada u hotelu – Sve o vođenju i poslovanju hotela*, Opatija, Sveučilište u Rijeci, Hotelijerski fakultet Opatija, 1994.
5. Ružić, P., *Vodič u ekonomiku i organizaciju ugostiteljskog poduzeća – Makro, mikro, procesna i operacijska ekonomika i organizacija hotela i restorana*, Poreč, Visoka poslovna škola s.p.j. Višnjan, 2006.
6. Zubović, I. i I. Marošević, *Vođenje i organizacija restoracije*, I. izdanje, Pula, HoReBa d.o.o., 2006.
7. HOTEL 2000 Congress Proceedings, *Tourism and hospitality management: Trends and challenges for the future*, Opatija, University of Rijeka, faculty of tourism and hospitality management, 2000.
8. Barjaktarović, D., *Restoratersko poslovanje*, Beograd, Univerzitet Singidunum, 2015., Dostupno na: <https://docplayer.net/47982461-Restoratersko-poslovanje.html> (pristupljeno 23.07.2020.)
9. Dujmović, P., „Hrvatski turizam i korona. Kako dalje?“ (datum izrade teksta: 06.04.2020.), dostupno na: <https://mimladi.hr/poduzetnistvo/hrvatski-turizam-i-korona-kako-dalje> (pristupljeno 20.08.2020.)
10. KORONAVIRUS.HR., „Ažurirane preporuke za rad ugostiteljskih objekata“ (datum izrade teksta: 24.08.2020.), dostupno na: <https://koronavirus.hr/azurirane-preporuke-za-rad-ugostiteljskih-objekata/643> (pristupljeno 24.08.2020.)
11. NARODNE NOVINE – službeni list Republike Hrvatske, „Pravilnik o razvrstavanju, minimalnim uvjetima i kategorizaciji ugostiteljskih objekata“, dostupno na: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/1995_08_57_1088.html (pristupljeno 13.07.2020.)
12. Diaz, M., „9 restaurant industry trends in 2020“ (datum izrade teksta: 29.06.2020.), dostupno na: <https://joinposter.com/en/post/restaurant-trends> (pristupljeno 01.09.2020.)

13. Jacobs, C., „6 Restaurant Trends for 2020: Shaping the Future of the Industry“
(datum izrade teksta: 16.12.2019.), dostupno na:
<https://get.apicbase.com/restaurant-trends-2020/> (pristupljeno 01.09.2020.)

Popis slika:

Slika 1: Gospodarska djelatnost ugostiteljstva u širem smislu	3
Slika 2: Prostorija za pripremu namirnica	14
Slika 3: Primjer vrlo bogatog menija za svečanu prigodu	23
Slika 4: Primjer restorana ugodnog okruženja i atmosfere	26

Popis tablica:

Tabela 1: Izrada autora prema: Pravilnik o razvrstavanju, minimalnim uvjetima i kategorizaciji ugostiteljskih objekata, NN, br 57/59, članak 4.-49.	7
--	---

Sažetak

Ugostiteljstvo je gospodarska grana koja se bavi proizvodnim i uslužnim djelatnostima. Dijeli se na restoraterstvo i hotelijerstvo. Tema ovog rada je restoraterstvo koje sadrži obaveze i zadatke restorana kao djelatnosti koja proizvodi i pruža usluge gostima.

Koncept ovoga rada sastoji se od osam poglavlja koje počinje sa temom što je ugostiteljstvo i što ga čini, povijesti razvoja ugostiteljstva u svijetu i u Hrvatskoj te nas uvodi u daljnje razlaganje. Slijedi ukratko objašnjavanje pojma organizacije te kako je restoraterstvo ukomponirano u cjelokupno poslovanje jednog hotelskog poduzeća. Zatim se dolazi do glavnine cijelog rada, a to je sam pojam restoraterstva. Navode se vrste objekata koje postoje u restoraterstvu te se objašnjava njihovo poslovanje. Slijede vrste restoracija i njihove funkcije, opis poslova i odgovornosti osoblja koje je zaposleno u kuhinji te osoblje koje je zaduženo za posluživanje hrane i pića. Nakon toga dolazi tema jelovnika i menija, objašnjava se njihovo značenje, podjela te što ih razlikuje. Nadalje dolazi tema kako će restoraterstvo, odnosno određena restoracija nastaviti poslovati u budućnosti te kako će se prilagođavati trendovima razvoja. Uz to, cjelokupan dojam gosta kada dođe u određeni objekat, atmosfera i ambijent koji ga okružuju dok konzumira hranu ili piće, vrlo su važni faktori za daljnje poslovanje restoracije. Posljednje poglavlje dotiče se teme koja nije uobičajena jer se desila izvanredna situacija pojave novog virusa u našem društvu. Tome su se svi morali prilagoditi i naučiti živjeti s time, pa tako su se i ugostiteljski objekti morali adaptirati kako bi mogli nastaviti poslovati i ostvarivati zaradu.

Ključne riječi: ugostiteljstvo, restoraterstvo, organizacija, kuhinja, hrana, piće, restoracija, osoblje, jelovnik, meni, trend, razvoj, transformacija

Summary

Catering is a branch of economy whose two main obligations are production and service. It is divided in two main directions: restaurant business and hospitality. The subject of this paper is restaurant business which includes the obligations and tasks of the restaurant as an activity which produces and serves to the guests.

The concept of this paper is explained in eight chapters leaded by the first subject of what is catering in general, what is it made of and how it is divided, on the further there is the history of catering development in the world and in Croatia and with that said, it is introducing us into the rest of the paper. On the next chapter, it is shortly explained what is the subject of organisation and how is restaurant business incorporated in the business of a hotel organisation. With that being said, it leads us to the main subject of this paper which is the restaurant business. There are quoted all sorts of objects that are taking part in restaurant business and all of their main subjects are described. Next chapter is about types of restaurant businesses and their functions, the staff that is employed in the kitchen and the staff whose duty is serving food and drinks. After that, comes the theme of the bill of fare and the menu, their meaning, their division and the difference between them. On the further notice comes the theme of how is restaurant business going to work in the future, or how is the specific sort of an object going to adapt in the future changes. With that being said the entire first impression of a guest when he comes to an object, the whole atmosphere in there, and the surroundings are the key point where the guest decides if he wants to come back or not. The last chapter of this paper that concludes the whole theme is a subject that is a little bit unusual. The extraordinary situation is because the new virus appeared in our society. We all had to learn to adjust and to keep living our lives with it. As well as the rest of us, the catering objects had to learn to adjust and adapt so they could keep going with their businesses and keep making profits.

Key words: catering, restaurant business, organisation, kitchen, food, drinks, catering objects, staff, bill of fare, menu, trends, development, adjustment