



UNIVERZITET U NOVOM SADU
PRIRODNO-MATEMATIČKI FAKULTET
DEPARTMAN ZA GEOGRAFIJU, TURIZAM I HOTELIJERSTVO
KATEDRA ZA GASTRONOMIJU



Profesor : dr Bojana Kalenjuk, vanredni profesor

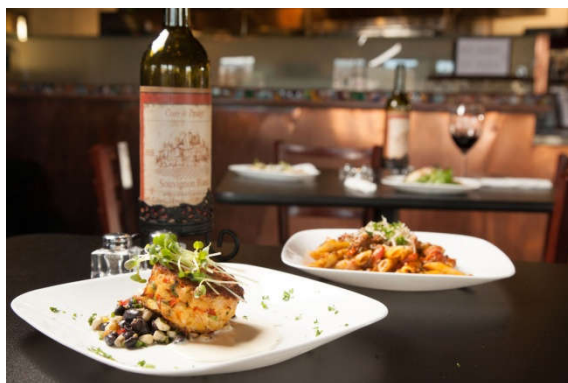
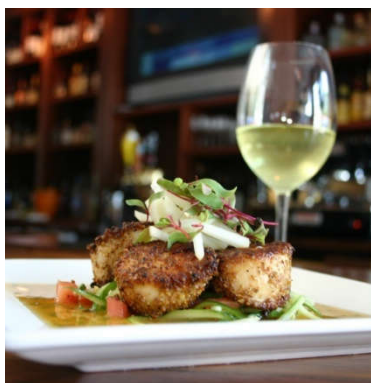
DISTRIBUCIJA I KONROLA HRANE I PIĆA U UGOSTITELJSTVU

-1. PREDAVANJE-

2019/2020

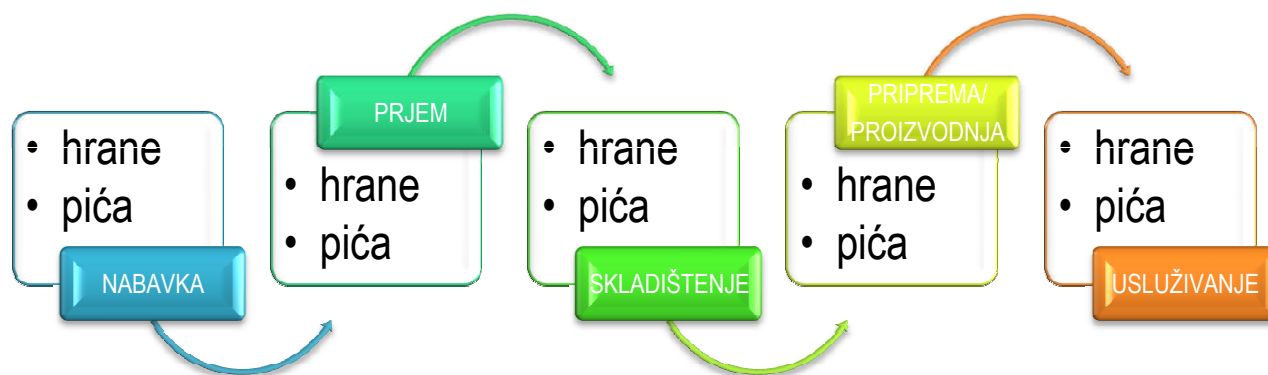


OSNOVNE KARAKTERISTIKE DISTRIBUCIJE I KONTROLE HRANE I PIĆA U UGOSTITELJSTVU



DISTRIBUCIONI PROCES U UGOSTITELJSTVU

- Koji su to zajednički **radni procesi** u ugostiteljskim objektima za hranu i piće?
- Šta obuhvataju **distribucioni procesi** u ugostiteljstvu?



- **Zašto se u svim procesim vrši neoprekidna kontrola?**

U svakoj od operacija moguća je pojava neželjnih i nepotrebnih troškova zbog čega se u svim procesima vrši neoprekidna **kontrola u cilju ostvarenja profita.**

PRIMER: ???

■ PROIZVODNI PROCESI

Bez obzira na to o kojoj je vrsti kuhinje je reč, tehnološki proces koji se tu obavlja se sastoji od više pojedinačnih radnih postupaka:

- nabavke namirnica,
- prijema namirnica,
- skladištenja i čuvanja namirnica,
- izdavanja namirica,
- pripremanja namirnica,
- zgotovljavanja jela (toplotne obrade),
- izdavanja jela,
- pranja posuđa, opreme i čišćenja prostorija.



ŠTA JE REZULTAT TOG PROCESA?

Rezultat tog procesa izražava se u **jedinici** glavnih **obroka** (doručak, ručak, večera), međuobroka (prepodnevna i poslepodnevna užina) i svečanih obroka (svečani ručak ili večera, svečani prijem sa koktel partijom i sl.).

Da bi se ispunio jedan od glavnih ciljeva poslovanja ugostiteljskog objekta, a to je **maksimizacija profita** potrebno je utvrđivanje:

standardnih normativa (receptura) kako bi se minimizirali troškovi materijala (namirnica) po jedinici učinka (porciji jela) i

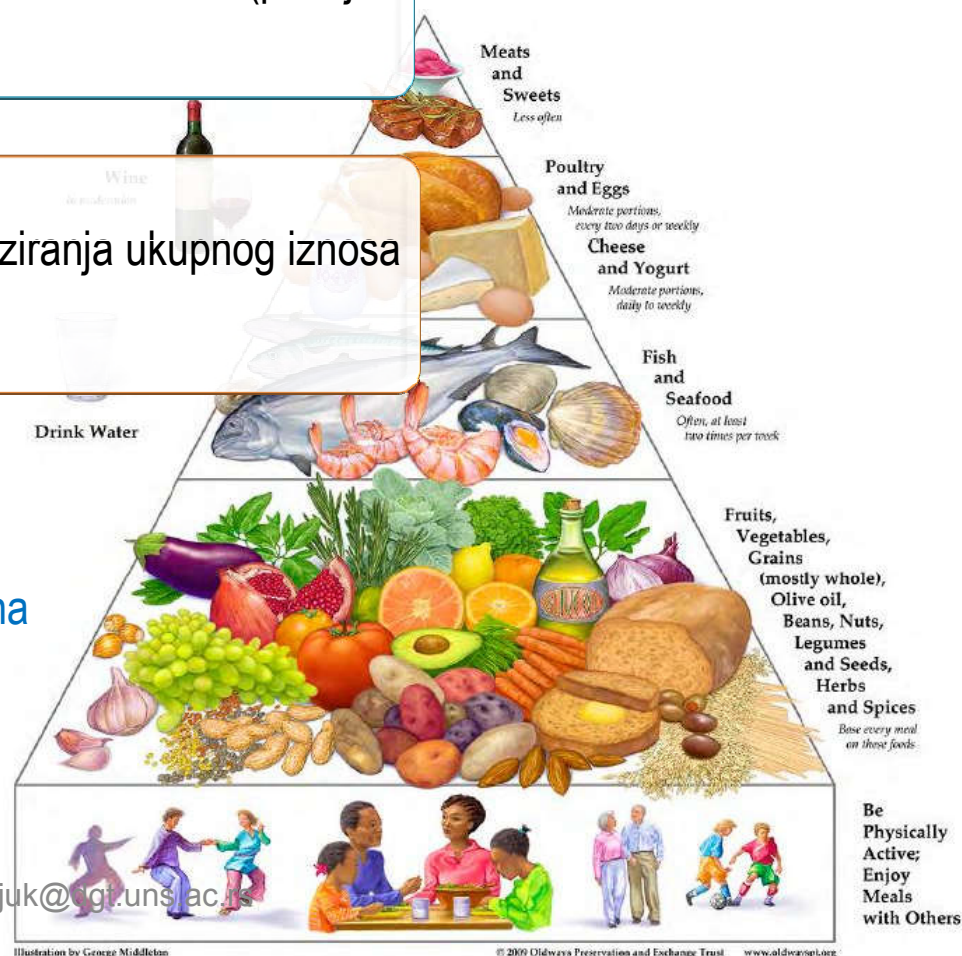
optimalnog asortimana radi maksimiziranja ukupnog iznosa marže.

Nutritivni standardi i načela

Produkcija pića mora da bude usko kontrolisana kao doprinos profitu jer je profit iz pića obično veći nego iz hrane.

Asortiman????

bojana.kalenjuk@gt.unsl.ac.rs



■ USLUŽNI PROCESI

Od čega zavise???

Kontrolu procesa usluživanja treba fokusirati na sledeće radne postupke:

- pripremanje prostorija i osoblja za usluživanje,
- dočeka i smeštaja gostiju, ponudu, primanje narudžbi od gostiju i prenos istih u kuhinju,
- preuzimanje pripremljenih jela (i pića) iz kuhinje (i točionice pića),
- usluživanje jela i pića (neposredan proces usluživanja gostiju),
- naplaćivanje usluženih i konzumiranih jela i pića,
- završne radove i poslove u vezi sa obračunom dnevnog pazara (prometa)



KONTROLA HRANE I PIĆA U UGOSTITELJSTVU

■ POJAM, PRIRODA I SVRHA KONTROLE U UGOSTITELJSTVU

Kontrola hrane i pića može biti definisana kao vodič i regulacija za troškove i prihod operativnih aktivnosti u ugostiteljskim objektima za hranu i piće.

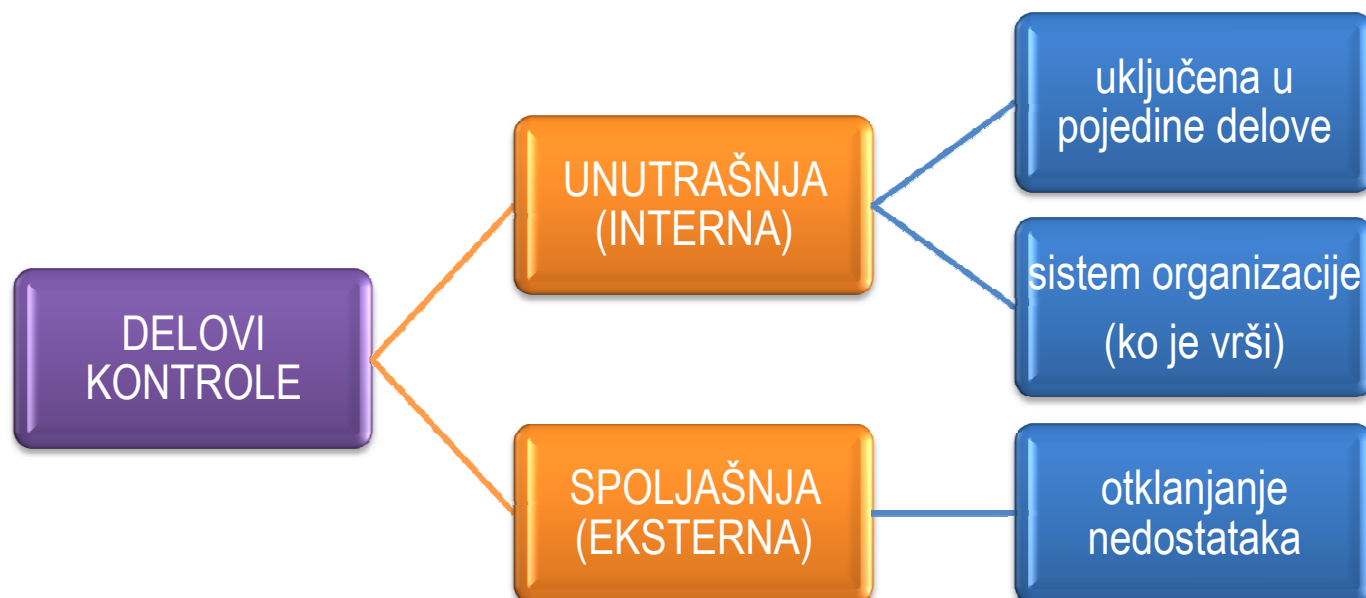
Reč “kontrola” vodi poreklo od francuske reči “contrerole” što znači “protivuloga”. Dakle, radi se o **proveri koja se vrši putem upoređivanja između onoga što jeste i onoga što treba da bude.**

PRIMER: ???



bojana.kalenjuk@dgt.uns.ac.rs





Posebno je naglašena **preventivna kontrola** (kontrola unapred) u odnosu na **korektivnu kontrolu** (kontrola unazad).



■ NEOPHODNOST KONTROLE

Kontrolisanje se mora vršiti jer menadžer nije u stanju da u potpunosti predvidi budućnost.

Kada bi menadžer mogao da predvidi, takve stvari kao što su tražnja na tržištu ugostiteljskih usluga, opšti ekonomski uslovi, dostupnost i troškovi resursa, kao i ljudski rad i tehnološki procesi i inovacije, potreba za kontrolisanjem bi nestala.

Kako se ne mogu u potpunosti predvideti budući događaji, potreba za kontrolisanjem bi bila potpuno jasna.

■ ODREĐIVANJE VREMENA ZA KONTROLU

- kontrolisanje gleda unapred

predhodna

istovremena

naknadna

PRIMER:???



Efikasnost kontrolisanja (preventivno kontrolisanje) se može povećati ako su faktori koji su od suštinskog značaja za ostvarivanje cilja identifikovani i dobro isplanirani pre početka same aktivnosti.

■ CIKLUS KONTROLE

1. izrada standarda poslovanja,
2. merenje i poređenje stvarnog poslovanja prema standardu, i
3. preduzimanje korektivnih mera ukoliko je to neophodno.

PRIMER: ???

Ovi delovi kontrolnog ciklusa su univerzalna, bez obzira **ko** vrši kontrolu. Svaki menadžer je zainteresovan za izradu standarda, za obavljanje posla onako kako je planirano, a ako nije, onda je za preduzimanje korektivnih akcija (mera) ili za prilagođavanje operativnih poslova ili ciljeva.

Takođe, proces kontrole ostaje isti bez obzira na **predmet** kontrole po tome što pomenuti delovi moraju biti primenjeni prilikom procesa kontrolisanja takvih stvari kao što je gotovina, zalihe materijala, moral, napuštanje posla i prijem novih radnika, profitabilnost poslovanja, uspešnost rada zaposlenog personala itd.



■ RAZVIJANJE STANDARDA POSLOVANJA

Standard poslovanja predstavlja željeno (očekivano) stanje budućeg poslovanja. Ovo željeno stanje je određeno ciljevima organizacije kao i njenim planiranim naporima da se ti ciljevi realizuju. Tako, standardi su često potrebni i za **ono što se želi postići** (ciljevi) i za **načine njihovog ostvarivanja** (planirani naponi).

PRIMER: ???

Standardi uvažavaju sledeće **faktore**:

KVANTITET

KVALITET

TROŠKOVI

VREME



Ne postoji jedan jedini faktor koji bi mogao da pokriva sve aspekte poslovanja.

Ponekad je sistem kontrole usmeren na jedan ili dva od navedena četiri faktora.

PRIMER: ???

Objektivnost (merljivih) i subjektivnost (nemerljivih ili teško merljivih) standarda.

INTERNA KONTROLA

Sistem interne kontrole se sastoji od svih mera i metoda koje se **primenjuju u ugostiteljstvu u cilju:**

1. obezbeđivanja njegovih sredstava od rasipanja, pronevera, uništavanja i neefikasnosti,
2. unapređenja tačnosti i pouzdanosti knjigovodstvenih i operativnih podataka,
3. pridržavanja poslovne politike preduzeća,
4. ocene poslovne uspešnosti (efikasnosti).



Faktori od kojih zavisi kvalitet interne kontrole, naročito u velikim ugostiteljskim lancima su:

- **organizaciona struktura ugostiteljskog objekta**, odnosno adekvatan sistem organizacije kojim se jasno utvrđuju ovlašćenja i odgovornost i razgraničavaju funkcije poslovanja, knjigovodstva i nadzora,
- adekvatna **računovodstvena struktura** koja obuhvata planiranje i sistem obračuna troškova, kontni okvir, postupke i plan tokova transakcija,
- **interna revizija** koja je zadužena i koja je odgovorna da stalno ispituje, ocenjuje i unapređuje internu kontrolu,
- **ljudski resursi** odnosno personal koji je sposobnošću i iskustvom spreman da na zadovoljavajući način izvrši postavljene zadatke .



USPOSTAVLJANJE NADGLEDANJA

■ NADGLEDANJE SISTEMA KONTROLE

1. Selekcija zaposlenih i sistem obuke
2. Uspostavljanje odgovornosti (po delovima objekta - departmanima)

PRIMER: ???

3. Priprema pisanih procedura (uputstava)

4. Korišćenje odgovarajućih zapisa

PRIMER: ???

5. Razdvajanje registrovanih podataka i kontrole imovine

PRIMER: ???

6. Ograničavanje pristupa imovini



7. Obavljanje iznenadnih provera

- nezavisno lice
- često ali ne da postane šablon

8. Podela odgovornosti za povezane poslove

PRIMER: ???

9. Objašnjenje razloga

10. Promena (rotiranje) poslova

11. Korišćenje mašina, uređaja, opreme

PRIMER: ???

12. Postavljanje standarda i ocenjivanje rezultata

PRIMER: ???



13. Formiranje obrazaca i izveštaja

14. Povezivanje zaposlenih

PRIMER: ???

15. Obezbeđenje obaveznih odmora

16. Sprovođenje spoljašnje kontrole

17. Posedovanje neophodne papirologije

18. Kontrola dokumenata

19. Ocenjivanje

PRIMER: ???



CILJEVI KONTROLE HRANE I PIĆA

Analiza prihoda i rashoda

Uspostavljanje i održavanje standarda

Cene

Sprečavanje otpada

Sprečavanje prevare (gost-zaposleni)

Menadžment informacije



PROBLEMI KONTROLE HRANE I PIĆA

1

- **Kvarenje proizvoda**

2

- **Nepredvidljivost obima poslovanja**

3

- **Nepredvidljivost potrošnje**

4

- **Kratak ciklus operacije hrane i pića**

5

- **Departmentalizacije**



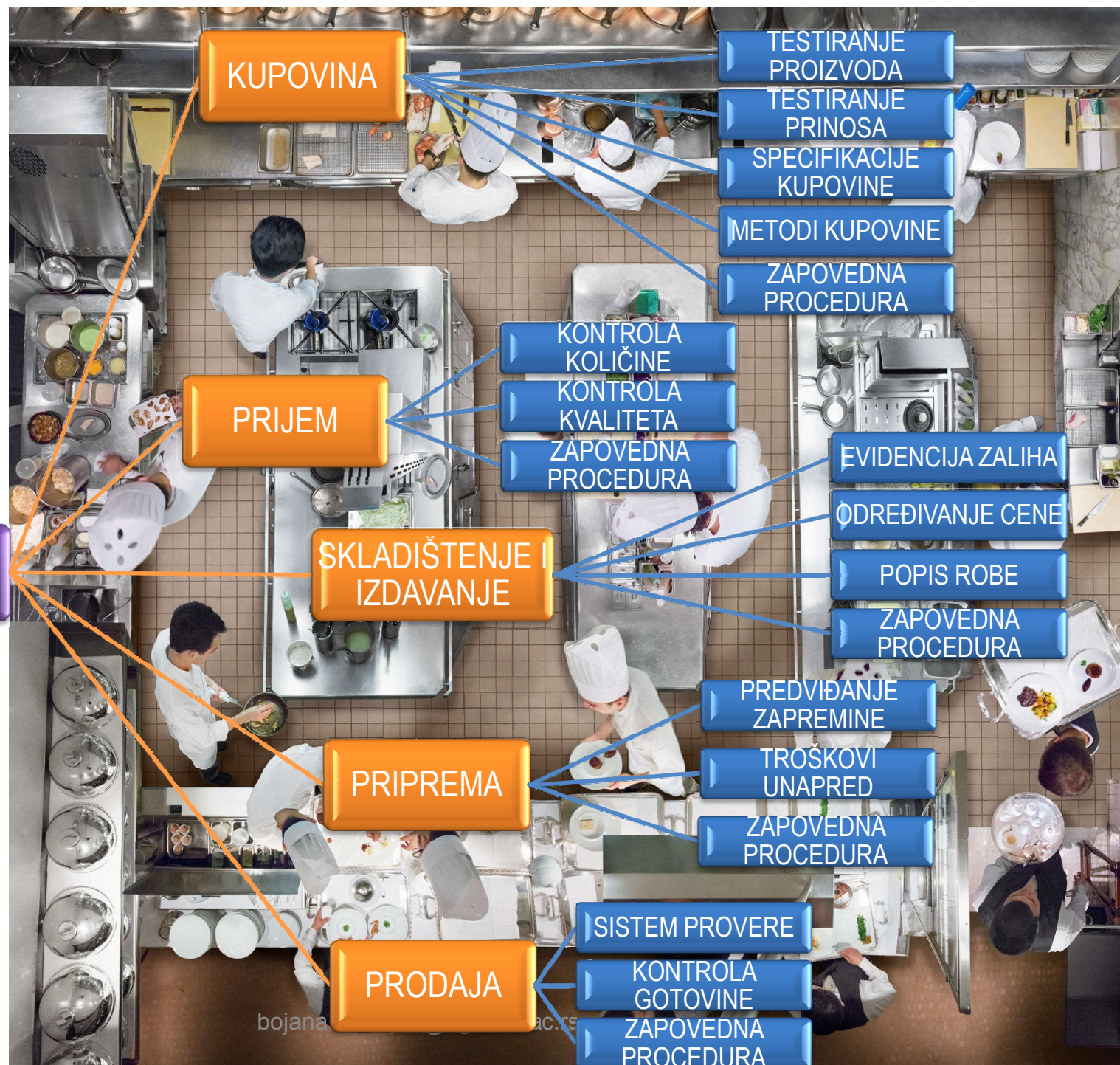
OSNOVE KONTROLE



bojana.kalenjuk@dgt.uns.ac.rs



**OPERATIVNE
FAZE**



REALNOST KONTROLE

Bez obzira koliko je efikasan kontrolni sistem, postoje određene stvari zbog kojih on **ne može da funkcioniše 100 % efikasno.**

Zašto?



PRIMER: ???

Materijalni proizvod se najverovatnije sastoji od 100% kvaliteta, i konačnog prinosa koji se dobija od njega

Neizvesno je da će radnici raditi stalno 100% svojih mogućnosti, iako postoje operativni standardi

Oprema koja se koristi najverovatnije neće postizati nivo rada od 100% svojih mogućnosti svo vreme, i to veoma može uticati na prinos koji se može dobiti

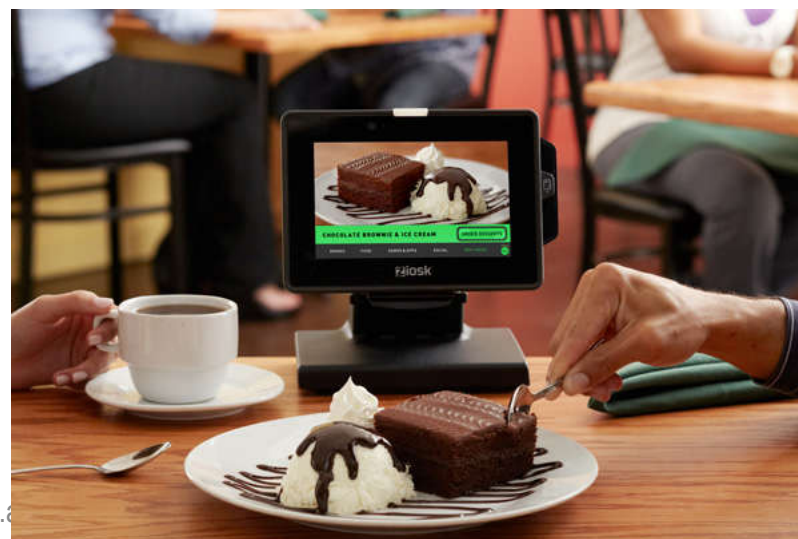
Mušterijin izbor hrane i pića može biti različit u vreme nekih proračunatih prodaja i tako uticati na sve prognoze

SOFTVERSKI SISTEMI KONTROLE

Sa napretkom u tačkama prodajne tehnologije, ugostiteljska kontrola je postala lakša. Postoje kompanije koji nude softvere koji mogu da ponude solucije za svaki restoran.

Glavne komponente za takav softverski sistem uključuju:

- **Planiranje menija**
- **Kontrola produkcije**
- **Menadžment zaliha**
- **Nivoi zaliha**
- **Analiza tražnje**
- **Finansiski izveštaj menadžmenta**

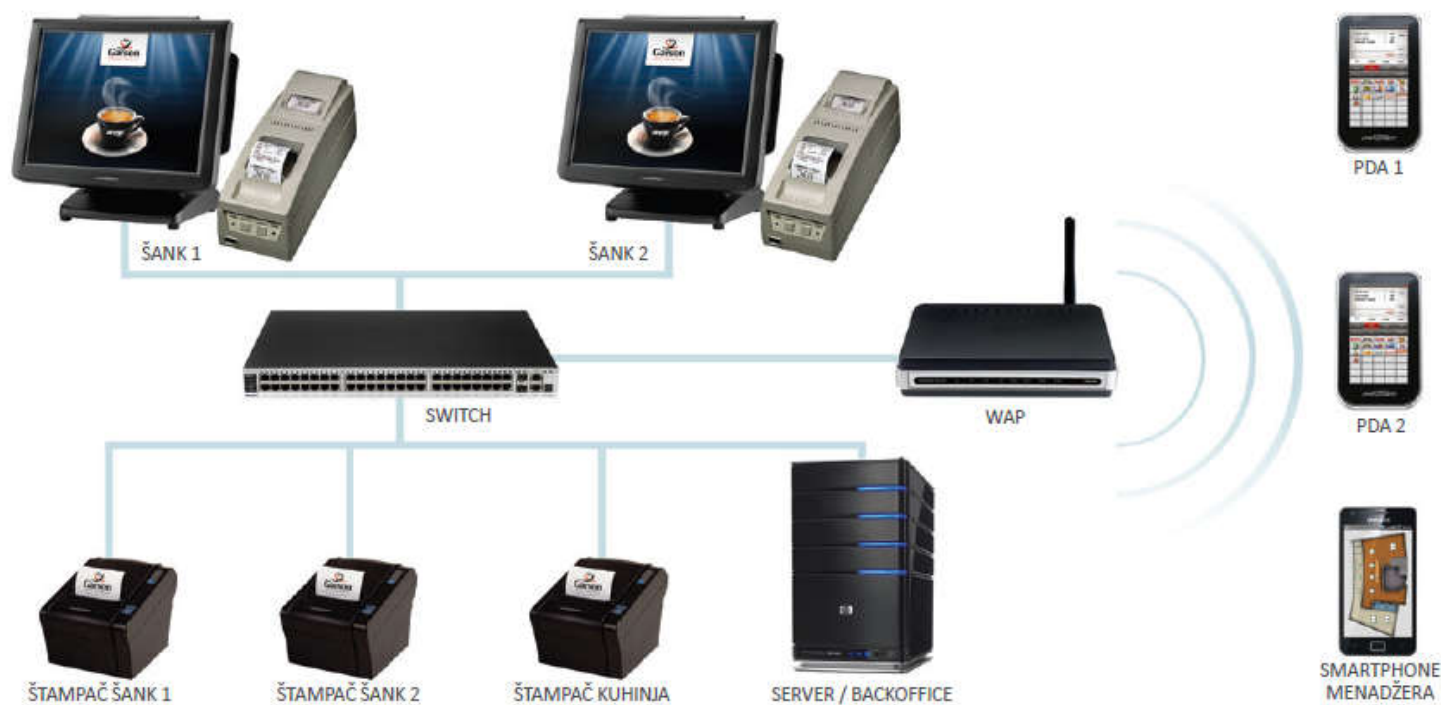


Veoma je važno da, kada se ispituje postojeći sistem ili se priprema instalacija za novu operaciju u sistemu, obrati pažnja na sledeće stvari:

- svaki kontrolni sistem treba da je **sve obuhvatan i da pokriva sva prodajna** mesta velikih ugostiteljskih objekata i sve faze kontrolnog ciklusa hrane;
- troškovi održavanja sistema treba da budu **u relaciji sa štednjom** koja treba da se vrši, nivo prefinjenosti kontrolnog sistema obično se povećava sa povećanjem jačine prodaje i kompleksnosti ponude;
- kontrolni sistem treba da bude **lak za upravljanje**, i tako postavljen da ga svi nivoi osoblja mogu razumeti;
- kontrolni sistem treba da bude **viđen od strane radnika da deluje**. Pa tako, menadžment deluje u pozitivnom smeru da promoviše trgovačke rezultate i da podrži buduće rezultate, kako bi video da li je akcija koja se preduzela efektna i
- da bi informacija bila efektna, **treba da je tačna i sveža**.

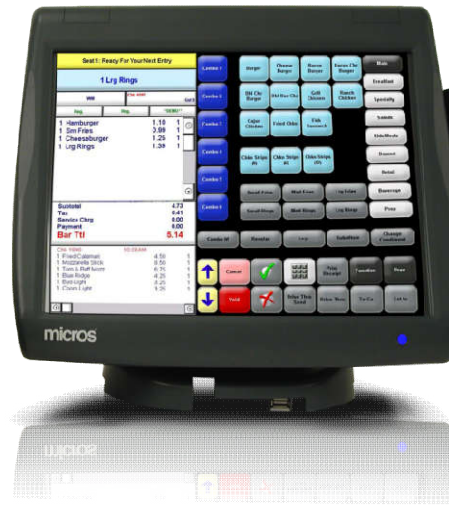


- Garson (www.garson-pos.com)



bojana.kalenjuk@dgt.uns.ac.rs

- Micros-Fidelio (www.micros.rs)
- HMS (www.hms.rs)



bojana.kalenjuk@dgt.uns.ac.rs

PITANJA

1

•Šta su proizvodni i uslužni procesi i šta obuhvataju?

2

•Šta je unutrašnja, a šta spoljašnja kontrola?

3

•Objasnite pojam „kontrolisanje gleda unapred“ i određivanje vremena za kontrolu.

4

•Navedite i objasnite delove ciklusa kontrole.

5

•Objasnite bitne faktore u razvijanju standarda poslovanja.

6

•Navedite i objasnite šta obuhvata sistem kontrole.

7

•Navedite i objasnite ciljeve kontrole hrane i pića.

8

•Koji se problemi javljaju prilikom kontrole hrane i pića?

9

•Kolika je realnost kontrole i šta sve na nju utiče?

10

•Šta obuhvataju softverski sistemi kontrole i na šta kod njih treba obratiti pažnju?

bojana.kalenjuk@dgt.uns.ac.rs





UNIVERZITET U NOVOM SADU
PRIRODNO-MATEMATIČKI FAKULTET
DEPARTMAN ZA GEOGRAFIJU, TURIZAM I HOTELIJERSTVO
KATEDRA ZA GASTRONOMIJU



Profesor na predmetu: dr Bojana Kalenjuk, vanredni profesor
bojana.kalenjuk@dgt.uns.ac.rs

HVALA NA PAŽNJI!!!!!!

2019/2020