



USAID
OD AMERIČKOG NARODA

PROJEKT RAZVOJA ODRŽIVOG TURIZMA
U BOSNI I HERCEGOVINI (TURIZAM)



PRIRUČNIK POSLUŽIVANJE HRANE I PIĆA

Profi program obuka na
radnom mjestu

NIVO 1


Profi
OBUKE NA RADNOM MJESTU



USAID
OD AMERIČKOG NARODA

PROJEKT RAZVOJA ODRŽIVOG TURIZMA
U BOSNI I HERCEGOVINI (TURIZAM)

Ovaj priručnik je kreiran uz podršku američkog naroda putem Američke agencije za međunarodni razvoj (USAID). Sadržaj publikacije isključiva je odgovornost izdavača i ne odražava nužno stavove USAID-a niti Vlade Sjedinjenih Američkih Država.

Profi program obuka na radnom mjestu: nivo I

PRIRUČNIK

POSLUŽIVANJE

HRANE I PIĆA



SADRŽAJ

VAŠA ULOGA U RESTORANU	3
LIČNA PREZENTACIJA I PONAŠANJE PRI POSLUŽIVANJU	8
STANDARDI HIGIJENE ZA SERVIRANJE I SKLADIŠTENJE HRANE	11
ODRŽAVANJE SIGURNOG I BEZBJEDNOG RADNOG OKRUŽENJA	16
NAMJEŠTAJ I OPREMA U RESTORANU	22
TIPOVI ČAŠA, POSUĐA I PRIBORA	28
ČIŠĆENJE I SKLADIŠTENJE POSUĐA, ČAŠA I PRIBORA	31
POSTAVLJANJE I PRIPREMANJE ZA POSLUŽIVANJE	36
KORIŠTENJE POSLUŽAVNIKA	43
PRIMANJE NARUDŽBI	47
DOSTAVLJANJE NARUDŽBI ZA HRANU I PIĆE U KUHINJU I NA ŠANK	51
UKLANJANJE I ČIŠĆENJE	55

LEKCIJA I VAŠA ULOGA U RESTORANU

Ciljevi ove lekcije:

Kada savladate ovu lekciju, moći ćete:

- **Objasniti svoju ulogu u restoranu**
- **Dočekati, pozdraviti i smjestiti goste za stol**

Uvod

Gost koji ulazi u restoran kreće u važnu ličnu misiju – misiju za koju se nuda da će biti ugodna, osvježavajuća i zadovoljavajuća. Uloga poslužitelja/poslužiteljice je važna. Angažovanost, ljubaznost i vještina poslužitelja mogu u velikoj mjeri doprinijeti tome da se gostu osigura da vrijeme provede ugodno i nezaboravno.

Nedostatak angažmana i vještine mogu dovesti do toga da doživljaj gosta bude razočaravajući, a u tom slučaju se gost možda nikada neće vratiti u restoran. Ukratko, poslužitelji igraju bitnu ulogu u uspjehu restorana. Važno je da se gosti pozdrave čim uđu u restoran kako bi se ostavio dobar utisak.

Uloga u restoranu

Vaš posao ili posao za koji se obučavate uključuje mnogo više od pukog posluživanja hrane i pića. Jednako je važan način na koji se odnosite prema ljudima, ljudima sa kojima radite, ljudima koje poslužujete, bez obzira na to da li ih poznajete kao potrošače, klijente, kolege, goste, osoblje ili učenike.

Vaša vještina je u tome da pomognete gostima da uživaju. A budući da je svaki gost različit, s različitim skupom potreba, imate ključnu ulogu u odlučivanju o tome kako najbolje zadovoljiti te potrebe.

Organizacija restorana

Menadžer/-ica restorana

Veliki restoran će imati menadžera restorana koji snosi ukupnu odgovornost za njegovu organizaciju. Tu će biti i glavni konobar/-ica ili šef/-ica sale, čije su dužnosti, između ostalog, da smjeste goste za stol.

Restoran je podijeljen na odjeljke ili stanice, od kojih se svaka sastoji od određenog broja „postavki“ ili predviđenih mesta za stolom. Svaki konobar odgovoran je za određenu stanicu. Posluživanje vina i drugih pića u velikom restoranu obavlja vinski konobar ili somelijer, koji u opštem slučaju prima narudžbe sa svih stanica u restoranu.

Uslužno osoblje

Osoblje za serviranje hrane ili konobari u direktnom su kontaktu s gostima. Osoblje za serviranje hrane ili konobari odgovorni su za osiguravanje da se zahtjevi gostiju prenose iz objedovaonice u kuhinju i da se gotov proizvod posluži gostu u zadovoljavajućem stanju.

U većini slučajeva to može biti prilično jednostavno, tako da uključuje samo odnošenje narudžbe u kuhinju i preuzimanje pripremljene hrane koja je već poslužena na tanjirima, a zatim serviranje te hrane gostu za stolom. To se naziva serviranje na tanjirima. Međutim, postoje mnoge druge varijacije, kao što su:

1. **Serviranje na pladnjevima:** Pripremljena hrana stavlja se na srebrne pladnjeve da bi se poslužila na tanjire gostiju u objedovaonici.
2. **Polu-serviranje na pladnjevima:** glavno jelo se servira na tanjirima, dok povrće konobar poslužuje sa posuđa za posluživanje na tanjire gostiju.

Osim usvajanja konkretnih tehnika posluživanja hrane, konobar mora znati i kako se pripremaju stavke na jelovniku, redoslijed kojim bi različita jela trebalo da se serviraju, koji začini i pribor za jelo su potrebni za različita jela.

Dužnosti uslužnog osoblja:

1. Pripremanje objedovaonice za posluživanje i postavljanje stolova
2. Objašnjavanje stavki menija gostima
3. Primanje narudžbi
4. Serviranje hrane
5. Kuhanje određenih jela u objedovaonici, ako se to zahtijeva

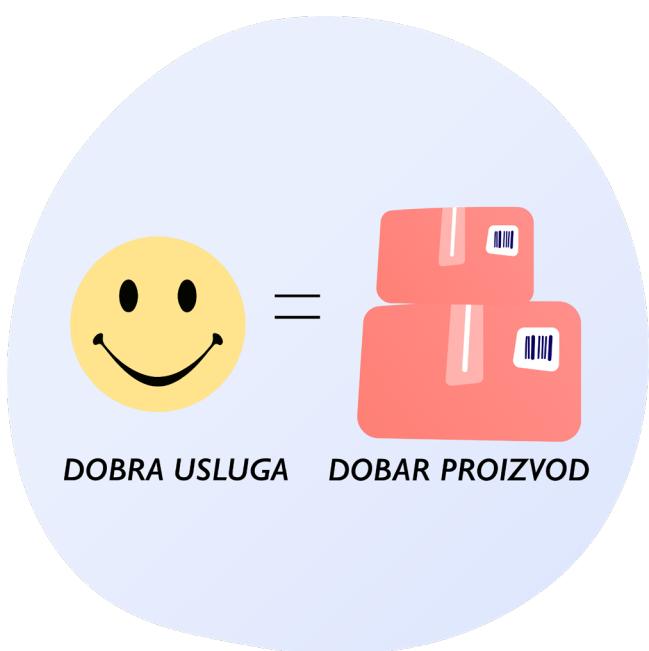


Commis poslužitelj

Commis poslužitelj ili pomoći konobar obavlja poslove koji zahtijevaju najmanje vještine.

Dužnosti commis poslužitelja:

1. Pomaganje uslužnom osoblju
2. Postavljanje područja za posluživanje, na primjer, donosi led, priprema korpe za kruh i uzima čiste stolnjake
3. Poliranje staklenog posuđa i pribora za jelo
4. Čišćenje stola između jela
5. Odnošenje prljavih stolnjaka u vešernicu



Odlike dobrog posluživanja

Kada se gosti pitaju koje odlike očekuju od dobrog poslužitelja, iste riječi se ponavljaju uvijek iznova - ljubaznost i razumijevanje.

Dobra usluga sastoji se od dvije stvari:

1. Prije svega, proizvod - poput obroka u restoranu. Da biste pružili ovaj aspekt dobre usluge, osobljje mora imati tehničke vještine i znanje (i naravno, sam proizvod mora biti vrhunskog kvaliteta).
2. Druga komponenta dobre usluge je osobljje koje je pruža i način na koji se ono odnosi prema kupcima. Ovaj aspekt dobre usluge oslanja se na vaše ugostiteljske vještine – odnosno, vještine odnosa s kupcima, kako se one često nazivaju.

Iako je lako definisati šta čini dobar proizvod, ugostiteljski aspekt je teže identifikovati. Međutim, može se reći da su dobre komunikacijske vještine važne u usluzi restorana.

Komunikacija sa gostima

Da biste poboljšali način komunikacije s gostima, imajte na umu sljedeće:

1. Držite se teme, budite sažeti i jasni
2. Slušajte pažljivo
3. Ne prekidajte govornika i koncentrišite se na ono što je rečeno
4. Postavljajte pitanja kako biste bili sigurni da ste razumjeli

Neverbalna komunikacija (odnosno, „govor tijela“) često može reći više od riječi. Pazite na ton glasa, geste, izraz lica gosta - i nastojte da gosta gledate u oči.

Svaki put kada dođete u kontakt s gostom, on ili ona će očekivati ljubaznost, prijaznost i susretljivost.

Zadovoljni gosti se vraćaju i pričaju o restoranu svojim prijateljima - a priča o ličnom doživljaju je najbolji oblik reklamiranja. Zato zapamtite da vaš izraz lica, držanje i odjeća treba da prenesu poruku gostu da ste profesionalni i kompetentni - i ne zaboravite važnost osmijeha!

Uloga u restoranu

Upiti gostiju lako se mogu pretvoriti u prodaju. Upit vam također daje priliku da pomognete gostima i učinite da se osjećaju dobrodošli.

Slijede smjernice za pomoć gostima „uživo“:

1. Kad gost od vas zatraži informacije, nasmiješite se i ponudite pomoći.
2. Upoznajte svoj proizvod.
3. Predvidite sva pitanja koja bi ljudi mogli da postave o vašem poslu ili odjeljenju. Naučite, takođe, što je više moguće o područjima koja su izvan vašeg odjeljenja.
4. Ako ne znate odgovor, pronađite nekoga ko zna.
5. Nikada nemojte reći „ne znam“ kao konačni odgovor. Informacije saznajte sami, ili uputite kupca na osobu koja može pomoći.

Slijede su smjernice za pomoć gostima putem telefona:

1. Identifikujte svoje radno mjesto, pozdravite pozivaoca i ponudite pomoći.
2. Držite olovku i papir pored telefona.
3. Zapišite ime pozivaoca i glavne teme razgovora.
4. Ponovite važne stavke pozivaocu. „To znači, dvoje ljudi za večeru sutra u 20:00 sati za gospodina Filipovića.“
5. Odgovorite na upit sami, ako možete.
6. Ako ne možete, onda preuzmите poruku ili prenesite poziv.
7. Ljubazno završite poziv i po mogućnosti koristite ime pozivaoca („Zbogom g. Filipoviću i hvala na pozivu.“).

Slijede smjernice za pomoć gostima putem elektronske pošte/postova na mreži:

1. Nastojte odgovoriti što je brže moguće.
2. Počnite tako što ćete izraziti zahvalnost za poruku.
3. Odgovorite na odgovarajući način, pružajući bitne informacije.
4. Ako nemate ono što kupcu treba, jasno mu to recite. Obavijestite ga ako postoji alternativa.
5. Ostavite prostor kupcu da postavi dodatne upite ako nije zadovoljan vašim odgovorom.
6. Zaključak poruke bi trebalo da bude topao i brižan.
7. Vaš ton treba biti profesionalan, pozitivan i optimističan.
8. Vaše poruke elektronske pošte treba da budu sažete, bez nepotrebnih pojedinosti ili dugih fraza.



Kako pozdraviti i smjestiti gosta

Važno je da se gosti pozdrave i smjeste za stol čim uđu u restoran. Ako je restoran pun, obavijestite goste o mogućem vremenu čekanja. Predložite im da sačekaju u salonu. Nikada ne dovodite gosta do stola koji nije očišćen i pravilno postavljen i nikada ne ignorisite goste koji čekaju da budu smješteni za stol.

1. Odmah pozdravite gosta sa osmijehom
2. Recite dobro jutro/dobro veče, gospodine/gospođo ako ime nije poznato
3. Utvrdite da li je izvršena rezervacija
4. Otpratite goste do stola i izvucite stolice – prvo za dame
5. Pomjerite stolice naprijed kad gosti sjednu
6. Preuzmite kapute itd. od gostiju, ako je potrebno
7. Rasklopite salvetu i stavite je gostu u krilo
8. Predstavite se kao poslužitelj



Sažetak

- Dobra usluga sastoji se od dvije stvari - proizvoda i elementa usluge.
- Dobro obučeni poslužitelj znaće razliku između dobre i loše usluge.
- Poslužitelji bi trebalo da budu ljubazni i razumiju različite potrebe gostiju.
- Čim gosti dođu u restoran, važno je da ih se dočeka i smjesti za stol, koristeći odgovarajući pozdrav.

Vi ste sada skoro završili ovu lekciju pod nazivom „Vaša uloga u restoranu“. Kako biste provjerili svoje razumijevanje, trebate uraditi sljedeću vježbu:



Vježbe

Zapišite kako očekujete da će se prema vama odnositi kada posjećujete trgovine.

U grupama, razgovarajte o tome šta za vas znači gostoprимstvo kada ste u ulozi kupca.

Zapišite standardnu proceduru pozdravljanja gostiju.

Napravite popis onoga što bi trebalo da kažete gostu kada prvi put dođe u restoran.

ZABILJEŠKE



A blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The paper is enclosed within a thin blue rectangular border.

LEKCIJA 2

LIČNA PREZENTACIJA I PONAŠANJE PRI POSLUŽIVANJU

Ciljevi ove lekcije:

Kada savladate ovu lekciju, moći ćete:

- **Navesti važne stavke o ličnoj higijeni**
- **Navesti važne tačke lične prezentacije i uniformi**
- **Prepoznati i razumjeti zašto su stav i ponašanje važni**

Uvod

Vaš izgled će u velikoj mjeri uticati na percepciju gostiju o higijenskim standardima restorana u cjelini. Briga o izgledu uticaće na uživanje gostiju u hrani, piću, dekoraciji i atmosferi, a zaista i na cijeli doživljaj njihovog obroka.

Standardi dobre lične i radne higijene obuhvaćeni ovom lekcijom primjenjuju se na svo osoblje u ugostiteljstvu.

Izgled, stav i ponašanje osoblja odražavaju standarde restorana u očima javnosti, a ono što osoblje vidi kada se posljednji put pogleda u ogledalo će biti prvo što gost vidi.



Lična higijena

Čistoća počinje od ljudi. Sa stanovišta gostiju, izgled osoblja važan je dio usluge koju očekuju.

Bitno je da odignite svoju ulogu u pružanju dobre usluge. Vaši standardi lične higijene jednak su važni kao i visoki standardi koji se primjenjuju na rukovanje hranom, posluživanje obroka ili čišćenje soba.

Primjenjivati dobre prakse lične higijene nije teško; jednostavno je, kako slijedi:



1. Razvijte rutinu lične higijene: redovno se kupajte ili tuširajte, po mogućnosti svakodnevno.
2. Perite zube najmanje dva puta dnevno. Kosu perite često, po mogućnosti svakodnevno u svom poslu i neka bude uredno ošišana ili vezana ako je duga.
3. Svakodnevno mijenjajte čarape ili štrample.
4. Neka nokti budu kratki i izbjegavajte lakove.
5. Izbjegavajte previše šminke, jake parfeme ili pretjeran nakit.
6. Često perite ruke sapunom sa topлом vodom i osušite ih ručnikom - prije dolaska na dužnost, odmah nakon korištenja toaleta, nakon pauze, kašljanja i kihanja, te nakon pušenja.
7. Lični izgled treba održavati tokom dana.
8. Osoblje bi trebalo biti dobrog opštег zdravlja.
9. Posjekotine i ozljede prekrijte odgovarajućim čistim, vodootpornim zavojem. Preporučuje se korištenje plave boje.
10. Prijavite svom nadređenom ako imate neko oboljenje.

Uniforme

Osoblje mora nositi kompletnu uniformu dok je na dužnosti.

I. Uniforma bi trebalo da bude:

- Čista i neizgužvana
 - Da se ne nosi izvan prostorija, tj. na putu na posao i s posla
 - Ispravno skladištena u ormariću koji je za to namijenjen
2. Svakodnevnu odjeću za izvan posla, lične stvari i mobilne telefone treba držati u za to predviđenim ormarićima
3. Nosite sigurne, udobne i dobro izglancane cipele

Stav i ponašanje poslužitelja

O stavu i ponašanju poslužitelja važno je zapamtiti sljedeće:

1. Dobar poslužitelj je prijateljski nastrojen i ljubazan
2. Dobar poslužitelj će predvidjeti potrebe svojih gostiju i ispuniti ih bez pitanja
3. Dobar poslužitelj pamti nazive svih stavki na meniju hrane i pića, kakvog su okusa i koji sastojci se stavljuju u njih
4. Dobar poslužitelj pamti imena gostiju
5. Dobar poslužitelj je pošten, efikasan i taktičan i sa saradnicima i sa kupcima
6. Dobar poslužitelj diskretno pazi na svoje goste



Sažetak

- Poslužitelji igraju suštinski važnu ulogu u uspjehu restorana. Atraktivni izgled i ugodan karakter pomažu im u razvijanju dobrih odnosa s gostima.
- Razviti rutinu i održavati standarde lične higijene.
- Na dužnosti morate nositi potpunu uniformu. Odjeća mora biti čista i ispeglana.
- Prijaznlost i ljubaznost suštinski su važni atributi svih koji rade u ugostiteljskoj djelatnosti.

Vi ste sada skoro završili ovu lekciju pod nazivom „Lična prezentacija i ponašanje pri posluživanju“. Kako biste provjerili svoje razumijevanje, trebate uraditi sljedeću vježbu:



Vježbe

Naučite gledati na osobnu higijenu očima kupaca. Posjetite jedno od sljedećih mesta: supermarket, restoran, frizer ili berberin. Šta ste primijetili o ličnoj higijeni osoblja, posebno: vaš ukupni dojam, uniforma i ruke?

LEKCIJA 3

STANDARDI HIGIJENE ZA SERVIRANJE I SKLADIŠTENJE HRANE

Ciljevi ove lekcije:

Kada savladate ovu lekciju, moći ćete:

- **Navesti zašto su važni higijenski standardi na poslu**
- **Navesti zašto je važno održavanje ostava sa hranom čistim i urednim**
- **Navesti faktore koji utiču na učestalost čišćenja**
- **Klasifikovati različite vrste otpada**

Uvod

Hrana koja nije higijenski pripremljena i servirana je:

1. Štetna za zdravlje - trovanje hranom izaziva nelagodu i bolest
2. Pogubna za posao - čak i najbolje uspostavljena reputacija može biti izbrisana publicitetom koji je rezultat jednog slučaja trovanja hranom

Standardi higijene za hranu i pića

Higijenski standardi važni su u restoranima kako bi pružili odličnu uslugu, zadovoljili potrebe gostiju i uskladili rad sa zakonskim propisima za sigurno rukovanje hranom.



Higijenske navike na poslu

Sljedeće stavke vezane za higijenu važne su za rad u restoranu.

1. Temeljito operite ruke prije dodirivanja hrane. Koristite dosta tople vode i sapuna.
2. Nakon pranja dobro osušite ruke. Koristite papirne ubrusne, sušilo za ruke, ali nikada krpu za posluživanje.
3. Pribor za jelo držite za ručku, čaše i šolje za nožicu i podnožje, tanjure za rub. Vaši prsti nikada ne smiju doći u dodir s površinama predviđenim za jelo.
4. Ne perite hranu ili opremu za posluživanje u umivaonicima za pranje ruku i ne koristite sudopere u kojima se pere hrana za pranje ruku.
5. Ako osjetite da ćete kihnuti ili treba da kašljete, odmaknite se od bilo koje hrane. Držite papirnatu maramicu za jednokratnu upotrebu preko nosa i usta, a nakon toga operite ruke.
6. Nemojte lizati prste ni dodirivati nos, usta ili kosu.
7. Nikada ne pušite i ne pljujte u područjima za posluživanje hrane ili za pripremu hrane.



Dobre prakse u posluživanju hrane i pića

U stavkama koje slijede sažeto je predstavljena dobra praksa:

1. Čuvajte hranu na ispravnoj temperaturi.
2. Vruća hrana iznad 63°C.
3. Idealna temperatura za hladne postavke je 5°C.
4. Čuvajte hranu pokrivenom što je više moguće.
5. Za rukovanje hranom koristite odgovarajuću opremu za posluživanje, a ne ruke.
6. Nemojte naručiti hrana prije nego što je potrebno, ili previše u jednom trenutku da bi morala dugo stajati.
7. Koristite vruće ploče za održavanje hrane toplom. Nikada ne zagrijavajte hrana koja se ohladila.
8. Sirovu i kuhanu hranu držite odvojeno.
9. Ne koristite istu opremu za pripremanje kuhane i sirove hrane.
10. Održavajte radne površine, stolove i podne površine čistim i suhim.
11. Održavajte opremu za čišćenje čistom. Koristite posebne krpe za posebne svrhe čišćenja, npr. crvene krpe za brisanje površina predviđenih za hranu, plave za opšte čišćenje.

Rasporedi čišćenja

Različite vrste čišćenja provodiće se na različitim učestalostima koje zavise do sljedećeg:

1. Vrsta zaprljanja
2. Koliko je zaprljano
3. Kolika je gužva u tom području
4. Koliko je dobro neko područje očišćeno prethodni put
5. Posebnih okolnosti, npr. vremenske prilike
6. Dostupne oprema
7. Dostupnih sredstava za čišćenje
8. Osoblja na raspolaganju
9. Sposobnosti osoblja
10. Mjesta koje treba očistiti
11. Dizajna predmeta koji treba očistiti

Skladištenje hrane i pića

Jedan od važnih aspekata održavanja ostava je rotiranje zaliha tako da se sve stare zalihe koriste prije novih zaliha.

To znači da sve stare zalihe moraju biti postavljene na prednje strane polica, nove na stražnje. Ova praksa je poznata kao „prvi koji uđe prvi izlazi“ (First In First Out - FIFO).

Skladištenje suhe robe

Skladište za suhu robu bi trebalo da bude:

1. U dobro osvijetljenom, suhom i prozračenom prostoru
2. Skladišteno najmanje 46cm iznad nivoa poda
3. Sa dnevnim rotiranjem
4. Jasno označeno
5. Treba se striktno pridržavati datuma trajanja

Odvajanje kvarljive hrane u skladištu u rashladnom prostoru

Sljedeći grafikon prikazuje kako se kvarljiva hrana treba odvojiti i higijenski skladištiti:

Gornja polica

Ispirano povrće	Kuvana riba i školjke	Kuvana perad Prerađeni proizvodi od jaja	Proizvodi od prerađenog mesa (kuvano, dimljeno, soljeno itd.)
-----------------	-----------------------	---	---

Donja polica

Sirovo povrće Voće	Sirova riba Sirove školjke	Jaja peradi Mliječni proizvodi	Sirovo meso
-----------------------	-------------------------------	-----------------------------------	-------------

Tipovi otpada

U nastavku su navedene vrste otpada koje treba odlagati u svakodnevnom radu kuhinje:

1. Suhi neprehrambeni otpad
2. Suhi otpad hrane
3. Pokvarena hrana kao otpad
4. Otpadna ulja i masti za kuhanje
5. Velike stavke otpada
6. Otpad koji se može reciklirati

Odlaganje otpada

Načini na koje možete efikasno zbrinuti ove vrste otpada objašnjeni su u nastavku:

1. Suhi neprehrambeni otpad

Ovo je obično otpad od ambalaže od drva, kartona i plastike. Neki od ovih materijala mogu se reciklirati/ vratiti i zato ih treba skladištiti na odgovarajući način. Karton i papir mogu se sabiti mašinom za sabijanje otpada.

2. Suhi otpad hrane

To može da se:

- Odlaže se na izvoru u jedinici za zbrinjavanje otpada, posebno ako je otpad pokvarena ili smrđljiva hrana.
- Skladišti u kante sa poklopcima koji dobro naliježu da bi ih odlagali sakupljači otpadne hrane.

3. Otpadna ulja i masti za kuhanje

Ako je to u malim količinama, može se apsorbirati u suhi otpad hrane

4. Veliki/glomazni otpad

Obično postoje dva načina odlaganja velikih stavki otpada:

- Sagorijevanje. To se mora učiniti ili u izolovanom području gdje nema opasnosti ili u posebnoj spalionici ili peći.
- Sabijanjem, upotrebom posebne opreme. Međutim, ova oprema je skupa i zahtijeva posebne vještine za rad i održavanje .

5. Obično smeće

Prihvatljivo je skladištiti obično unutrašnje smeće u plastičnim ili papirnatim vrećama koje se mogu uništiti sa glavnim smećem.

Oprema koja se koristi pri odlaganju otpada

Za odlaganje otpada koriste se različite vrste opreme,

tj.

- Sabijači smeća
- Kante za recikliranje
- Pocinčani kontejneri za smeće (sa poklopcima)
- Jedinice za odlaganje otpada sa sudoperom
- Ugovorna oprema za uklanjanje otpada (sakupljači otpada)
- Otporne plastične kese za odlaganje smeća





Sažetak

- Hrana koja nije higijenski pripremljena i servirana štetna je za zdravlje i loša je za poslovanje.
- Higijenski standardi za hranu i piće su zakonom propisani zahtjevi od kojih gosti imaju koristi.
- Različite vrste čišćenja treba provoditi sa različitom učestalošću.
- Sve zalihe treba skladištiti po principu FIFO – ko prvi ulazi-prvi izlazi.
- Postoji niz različitih vrsta otpada, a glavni su: otpad od hrane i otpad koji se može reciklirati.

Vi ste sada skoro završili ovu lekciju pod nazivom „Higijenski standardi za posluživanje i skladištenje hrane“. Kako biste provjerili svoje razumijevanje, trebate uraditi sljedeću vježbu:



Vježbe

U grupama od po dvoje, razgovarajte o načinima na koje možete odlagati otpad na higijenski i ekološki prihvatljiviji način.

Kako bi se mogao poboljšati izgled ili prikaz u vašem restoranu ili hotelu? Razgovarajte o prijedlozima sa svojom grupom.

U malim grupama identifikujte vrste otpada koje se mogu naći u kuhinji. Predložite ispravne načine odlaganja ovog otpada.

LEKCIJA 4

ODRŽAVANJE SIGURNOG I BEZBJEDNOG RADNOG OKRUŽENJA

Ciljevi ove lekcije:

Kada savladate ovu lekciju, moći ćete:

- **Navesti načine sprječavanja požara**
- **Opisati šta treba učiniti u slučaju požara**
- **Navesti načine za sprječavanje nesreća**
- **Riješiti manje nesreće (prosipanje, lom)**
- **Pružiti osnovnu prvu pomoć pri posjekotinama, opekotinama i gušenju**
- **Izvršiti rutinske sigurnosne procedure**

Uvod

Zdravlje i sigurnost na radu su svačija odgovornost i važno je da se ova pitanja ozbiljno shvate. Odgovorni smo ne samo za svoje zdravlje i sigurnost, već i za kolege i ljude s kojima dolazimo u kontakt tokom svog rada.

Važno je znati što učiniti u slučaju požara, kako se nositi s manjim nezgodama i kako pružiti osnovnu prvu pomoć. Gosti imaju pravo na sigurnost, a za zaštitu osoblja i gostiju moraju postojati stroge sigurnosne mjere.



Prevencija požara

Pratite sljedeće postupke kako biste spriječili požare.

1. Naučite raspored zgrade, lokaciju i upotrebu:
 - protivpožarnih izlaza
 - aparata za gašenje požara
 - požarnih alarma
 - protivpožarnih i dimnih vrata
2. Spriječite požare uzrokovane pušenjem:
 - Nemojte pušiti u prostorijama za nepušače.
 - Nakon upotrebe provjerite sve javne površine, da nema opušaka cigareta koji tinjaju. Ispraznите sve pepeljare u zasebnu metalnu posudu.

3. Provjerite električne uređaje:
 - Prijavite neispravne električne uređaje, pohabano ožičenje ili oštećene utikače službi za održavanje. Nemojte koristiti oštećeni predmet.
 - Izbjegavajte električne opasnosti, npr. preopterećenje utičnica, električna oprema ostavljena bez nadzora, posebno pegle i usisivače prekriveni ili ostavljeni u blizini električne vatre.
4. Nemojte zakrčivati hodnik, stepenice ili druge puteve za izlaz

Prevencija požara: stvari koje treba zapamtiti

Izbjegavajte ove opasnosti:

- Ne ostavljajte opremu za čišćenje, kolica, poslužavnike za goste, korpe za posteljinu u hodnicima i na stepenicama.
- Ne otvarajte protipožarna vrata.
- Ne ostavljajte nagomilani otpad nigdje osim u odgovarajućoj kanti. To uzrokuje začepljenje i može izazvati spontano izgaranje.

Prevencija nesreća: stvari koje treba zapamtiti

I. Saznajte lokaciju kutije za prvu pomoć

2. Spriječite padove:

- Odmah pokupite sve što padne na pod
- Odmah očistite prosutu hranu
- Nikada ne trčite u zoni za posluživanje

3. Spriječite lomove:

- Poslužavnike ili posuđe postavite dovoljno daleko od ivica komode
- Sigurno postavite i složite predmete na poslužavnik
- Okrenite ručke posuda za serviranje ili posuda za kafu/čaj prema unutra, dalje od ivica
- Stakleno posuđe i boce pravilno nosite na poslužavniku
- Ako ručno nosite stakleno posuđe, nosite ga za nožicu. To će pomoći u sprječavanju pukotina i okrznuća

4. Spriječite opekotine:

- Upozorite goste kada su tanjiri i jela koja se serviraju vrući
- Koristite zaštitnu krpu kako biste se zaštitili dok nosite vruće tanjire



5. Spriječite tjelesne povrede:

- Pravilno koristite vrata „ulaz“ i „izlaz“
- Nikada ne trčite
- Ne ostavljajte prepreke u hodnicima ili stepenicama (npr. poslužavnike za posluživanje u sobi, kolica, kante za otpatke)
- Budite svjesni lokacije drugog osoblja i ne iskačite nikome na put bez upozorenja

Sigurnost: stvari koje treba zapamtiti

Sigurnost se odnosi i na sigurnost korisnika i njegovih ili njenih stvari, kao i na sigurnost hotela i njegovog osoblja.

I. Pazite na izgubljenu imovinu:

- Izgubljenu imovinu predajte svom nadređenom ili u skladu sa politikom kuće. Ako pronađete novac ili dragocjenosti, odmah to prijavite svom nadređenom. Gost je možda još uvijek u hotelu.
- Prilikom predaje izgubljene imovine zabilježite sobu u kojoj je pronađena, datum i svoje ime. Domaćica će označiti i pohraniti predmet i zabilježiti podatke u knjigu izgubljene imovine.



2. U cilju zaštite od krađe:
 - Podsjetite goste da čuvaju svoje torbe i novčanike.
 - Ohrabrite korisnike hotela da stavljuju dragocjenosti u hotelski sef.
3. Prijavite sve pošiljke ili prtljag koji su bez nadzora svom nadređenom.
4. Prijavite sve osobe sumnjivog izgleda:
 - ovo može uključivati osobu koja pokušava ući na nekoliko vrata, sa ili bez ključa,
 - osobu viđenu kako koristi uslužne stepenice,
 - osobu koja je „propustila“ nekoliko liftova,
 - osobu sa neobičnim paketima,
 - osobu u hotelskoj uniformi koja ne izgleda poznato.

Šta raditi u slučaju požara

1. Odmah obavijestite vatrogasce požarnim alarmom, telefonom ili putem portira/receptionera.
2. Upozorite upravu, osoblje i goste.
3. Pomozite u evakuaciji gostiju. Posebno obratite pažnju na starije, vrlo mlade i osobe sa invaliditetom. Ne koristite nikakav lift.
5. Provjerite jesu li svi napustili zgradu. Pregledajte sve prostorije da u njima nema zaostalih lica.
6. Čvrsto zatvorite vrata i prozore.
7. Ugasite vatu odgovarajućim aparatima za gašenje, ali samo ako ne postoji opasnost od ozljeda. Ako ste u nedoumici, napustite prostorije i pričekajte vatrogasce.



Osnovna prva pomoć

Sljedeće stvari važno je znati u slučaju nesreće ili hitnog slučaja.



Što učiniti s prosipanjima i lomovima:

1. Ako se nešto polomi, odmah pokupite komade. Pazite da se ne posječete, ali uklonite sve komade razbijenog stakla ili posuđa.
2. Ako se nešto prospe po podu, odmah to očistite. U suprotnom bi neko mogao pokliznuti i pasti.
3. Ako se nešto prospe po gostu, ponudite čistu salvetu i mlaku vodu. Dozvolite gostu da obavi čišćenje.
4. Obavijestite svog nadređenog.
5. U nekim restoranima pravilo je kuće da gostima nadoknadi troškove hemijskog čišćenja.

Šta učiniti u slučaju nesreće

1. U slučaju bilo kakve nezgode sa članom osoblja ili gostom, odmah obavijestite svog nadređenog.
2. Nakon rješavanja nesreće, zabilježite pojedinosti, tj.
 - kako se nesreća dogodila i gdje
 - opis povrede
 - datum, vrijeme, imena, svjedoci
 - kakva radnja je poduzeta i ko ju je poduzeo
3. Vašem nadređenom će ti podaci biti potrebni za izvještaj o nesreći, posebno u slučaju odštete od osiguranja.



Šta učiniti kada neko ima manju posjekotinu:

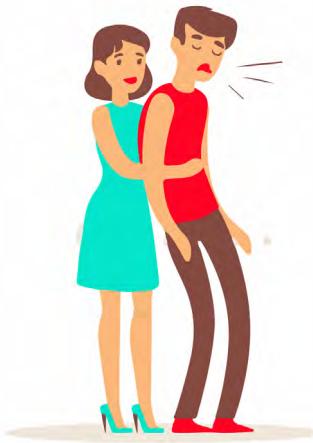
1. Operite posjekotinu ili ogrebotinu i stavite na nju čist zavoj.
2. Ako krvarenje potraje, stavite čist zavoj na ranu s čvrstim, konstantnim pritiskom, u trajanju do dvadeset minuta.
3. Ako sumnjate da se radi o težoj ozljedi, potražite stručnu medicinsku pomoć.

Šta učiniti s manjim opeketinama ili oparotinama:

1. Ozlijedeni dio stavite pod hladnu vodu koja sporo teče. Ili potopite u hladnu vodu 10 minuta ili sve dok bol potraje.
2. Pažljivo uklonite prstenje, satove, pojaseve i cipele s ozlijedenog područja prije nego što počne da natice.
3. Ne koristite ljepljive zavoje.
4. Nemojte nanositi losione, masti ili masti za opeketine ili oparotine.
5. Nemojte probijati plikove ili na drugi način uticati na povrijeđeno područje.
6. Ako sumnjate da se radi o težoj ozljedi, potražite stručnu medicinsku pomoć.

Šta učiniti ako se neko guši:

1. Djelujte brzo. Brzina je od suštinske važnosti.
2. Ako žrtva može govoriti, kašljati ili disati, nemojte se miješati. Ne guši se.
3. Ako žrtva ne može govoriti, kašljati ili disati, zadajte četiri brza udarca po leđima.
4. Šakom brzo i snažno zadajte oštре udarce između lopatica, dok drugom rukom podupirete prsa ugrožene osobe na prsnoj kosti.
5. Ako ne uspijete, zadajte četiri udarca prema gore u abdominalnom području.
6. Stanite iza ugrožene osobe i obuhvatite ju rukama oko struka.
7. Uhvatite jednu šaku drugom rukom i palcem, postavite zglob u srednju liniju između struka i grudnog koša.
8. Pritisnite šaku u trbuš sa četiri brza pokreta prema gore i prema unutra.
9. Ne koristite pritisak na trbušnog dijela ako se radi o trudnicama ili ugroženim osobama prekomjerne težine.
10. Upotrijebite četiri udarca unatrag u prsa.
11. Stanite iza ugrožene osobe i stavite ruke ispod njenog pazuha kako biste obuhvatili tijelo.
12. Uhvatite jednu šaku drugom rukom i stavite palac na sredinu grudne kosti.
13. Pritiskajte brzim potezima unazad.
14. Ako se dijete guši i prestane disati:
 - Okrenite ga licem prema dolje preko koljena ili ga držite naopako.
 - Snažno udarite po leđima između lopatica.
 - Ponovite niz ako je potrebno. Budite uporni.
 - Pozovite medicinsku pomoć. Nastavite sa postupkom sve dok pomoć ne stigne.



Šta učiniti kada neko ima uganuće:

1. Podignite i poduprite povrijeđeni dio u udobnom položaju.
2. Pažljivo izložite zglob i stavite hladan oblog.
3. Ako ste uganuli skočni zglob, stavite zavoj u obliku cifre osam preko stopala i potražite stručnu medicinsku pomoć.

Šta učiniti kada neko ima uganuće:

1. Ako se ugroženoj osobi nesvijesti, posjednите je i pomozite da se nagne glavom prema naprijed između koljena i savjetujte da duboko udahne.
2. Ako je ugrožena osoba u nesvijesti, ali normalno diše, položite je sa podignutim nogama.
3. Otpustite usku odjeću na vratu, prsima i struku. To pomaže cirkulaciji i disanju.
4. Postepeno podižite u sjedeći položaj.
5. Ne dajte ugroženoj osobi ništa kroz usta dok ne povrati svijesti potpuno, a zatim samo male gutljaje hladne vode.
6. Ne dajte joj alkohol.
7. Ako sumnjate u da je stanje ugrožene osobe ozbiljno, potražite stručnu medicinsku pomoć.



Sažetak

- Zdravlje i sigurnost na radu su svačija odgovornost.
- Važno je znati šta treba učiniti u slučaju požara i kako spriječiti požar.
- U slučaju nesreće koja se desila članu osoblja ili gostu: morate zabilježiti kako se nesreća dogodila, opis nesreće, datum, vrijeme, svjedočke i poduzete radnje.
- Sigurnost se odnosi i na sigurnost hotela i njegovog osoblja.

Vi ste sada skoro završili ovu lekciju pod nazivom „Održavanje sigurnog i bezbjednog radnog okruženja“. Kako biste provjerili svoje razumijevanje, trebate uraditi sljedeću vježbu:



Vježbe

Nacrtajte dijagram svoje organizacije koji prikazuje lokaciju: izlaza za gašenje požara i aparata za gašenje požara.

Uz pomoć svog trenera ili voditelja odjela, organizujte vatrogasnu vježbu u vašoj organizaciji.

Obavijestite sve u zgradi kada će se održati vatrogasna vježba.

Pratite koliko je vremena potrebno da se zgrada isprazni.

LEKCIJA 5

NAMJEŠTAJ I OPREMA U RESTORANU

Ciljevi ove lekcije:

Kada savladate ovu lekciju, moći ćete:

- Izvršiti osnovne postupke čišćenja u restoranu

Uvod

Sa stanovišta gostiju, izgled restorana važan je dio usluge koju očekuju. Čistoća hotela i restorana odražavaće to koliko je osoblje predano svom poslu; njihova lična čistoća odražavaće njihovu brigu za kolege i goste.

Čišćenje je važan dio posla kako bi se gostima omogućila visokokvalitetna i nezaboravna posjeta hotelu.

Vrste podnih površina

Podne površine moraju se često čistiti, ali važno je shvatiti da se u hotelima nalaze različite podne površine i da svaka od njih nosi različite implikacije za čišćenje.

I. Tvrde završne obrade

Primjeri:

- Granitni pod – veoma otporna podna obloga koja se koristi za podrumske hodnike, skladišta, stepeništa i vešernice.
- Teraco - završna obrada tvrdog poda koja se sastoji od mješavine mramora i drugih ukrasnih strugotina u finom cementu.
- Keramičke pločice – prave se od gline, a podne pločice dostupne su u različitim razredima kvaliteta, u različitim bojama i veličinama.
- Drvo - drvene završne obrade dobrog kvaliteta među najljepšim su podnim oblogama, s obzirom na raznolikost drva i veličinu ploča koje se biraju radi estetskog utiska. Povremeno može biti potrebno obnavljanje površine brušenjem.

2. Polutvrde završne obrade

Primjeri:

- Termoplastične podne pločice - mogu se polirati lakom na bazi vode i koriste se u kupatilima, garderobama, hodnicima, uredima itd.
- Vinil i linoleum - mogu biti zapečaćeni i ili polirani i koriste se na mnogim mjestima, kao što su ostave za odlaganje posteljine, kancelarije, hodnici, kupatila i garderobe. Ove podove treba redovno čistiti i ribati; treba izbjegavati upotrebu lužina i grubih abraziva.

Prilikom čišćenja podova važno je zapamtiti da uvijek koristite čistu toplu vodu, kao i čiste krpe.

3. Tepisi

- Tepisi se mogu položiti na bilo koji suhi, čisti, glatki pod i koriste se za bolji izgled, toplinu i zvučnu izolaciju.
- Tepisi su porijeklom iz Azije i nekada su svi bili ručno izrađivani; sada se tepisi uglavnom izrađuju mašinski, a u nekim slučajevima mogu biti reprodukcije izvornih istočnjačkih.
- Uopšte gledano, tepisi se sastoje od podloge ili temelja i površinskog sloja koji može da bude rezan ili nerezan. Prema načinu proizvodnje mogu biti tkani ili čupavi. Tepihe treba često usisavati i po potrebi šamponirati.

Iako biste mogli pomisliti da se tepisi troše zbog toga što se po njima hoda, to nije potpuno tačno. Tepisi se troše jer se pjesak i šljunak zaglave u vlaknima i na kraju ih razgrade. Redovito usisavanje sprječava nakupljanje abrazivnog pjeska i šljunka i na taj način produžava vijek trajanja tepiha.

Kako koristiti usisivač

Sljedeći postupci opisuju način korištenja usisivača. Prilikom rada s električnom opremom potrebno je slijediti sljedeće sigurnosne postupke:

1. Usisavajte unatrag usisivačem prema utičnici
2. Postavite kabl sa jedne strane hodnika, izbjegavajući ulaze
3. Nikada nemojte koristiti usisivač koji ima istrošen kabl
4. Ne vucite kabl tako da bude zategnut iz utičnice; jednostavno ga premjestite na drugu bližu utičnicu
5. Provjerite je li utičnica u položaju ISKLJUČENO prije nego što bilo što uključite u nju
6. Uvjerite se da je mašina u položaju ISKLJUČENO prilikom uključivanja u utičnicu
7. Držite utikače i priključke dalje od vode
8. Uvijek prijavite greške ili neobičnu buku
9. Držite vrećice za prašinu i filtere čistima
10. Pažljivo namotajte kabl





UPOTREBA, ODRŽAVANJE I SKLADIŠENJE OPREME ZA ČIŠĆENJE

OPREMA	UPOTREBA	ODRŽAVANJE	POHRANJIVANJE
KRPE			
Krpe za čišćenje	Prikupljanje prašine	Oprati, isprati, osušiti	Spremiti u suhi prostor
Vlažne krpe	Čiste prašinu sa svih površina iznad nivoa poda.	Oprati, isprati, osušiti	Spremiti u suhi prostor
Krpe za pod	Koriste se za brisanje onog što je prosuto ili pranje podova	Prati u vrućoj vodi, isprati, osušiti	Spremiti u suhi prostor
Krpe za glancanje	Glancanje površina sve dok se ne počnu sjajiti	Oprati, isprati, osušiti	Spremiti u suhi prostor
Jelenja kožica	Za vlaženje prozora, ogledala, brisanje metala	Oprati u toploj vodi, bez deterdženta. Spremiti vlažnu ili suhu, prvo izravnat pa onda saviti	Ako je vlažna, u plastičnu vrećicu
Krpe	Primijeniti sredstvo za glancanje i čišćenje	Odbaciti ili oprati	Spremiti u suhi prostor
Pernati praško	Uklanja prašinu – dobri za visoke površine	Istresti	Objesiti da se spriječi oštećenje
METLE I ČETKE			
Četke za pod (tvrdi)	Beton	Očistiti prašinu, dlačice Oprati, isprati, osušiti	Objesiti naopačke
Četke za pod (mekane)	Vinil / pločice	Očistiti prašinu/dlačice Oprati, isprati, osušiti	Ostaviti sa strane da se osuše
Četke za ribanje	Podovi, drvo	Ukloniti prljavštinu, oprati	Kao što je gore navedeno
Metla	Novi tepisi	Ukloniti prljavštinu/dlačice	Objesiti naopačke
Četka za toalet	Samo za toalet	Oprati/isprati u dezinficijensu	Kao što je gore navedeno
Četke za boce	Odvodi/otvori za oticanje viška vode iz lavaboa	Kao što je već rečeno	Objesiti
Ručna četka	Čoškovi	Ukloniti prašinu, oprati, osušiti	Ostaviti sa strane da se osuši
SPUŽVE			
Abrazivna spužva	Ukloniti ostatke	Isprati	Čuvati u ostavi s kantom
Dvostrane sružve	Kupatilo	Isprati s dezinficijensom	Kao što je gore navedeno
BRISAČI			
Zogeri	Koriste se za vinil ili tvrde podove ili uklanjanje vode	Isprati	Objesiti naopačke da se osuši, ako je moguće ukloniti glavu s drške kako bi se olakšalo sušenje
Brisači	Kao što je gore navedeno	Kao što je gore navedeno	Kao što je gore navedeno
Perač prozora	Kao što je gore navedeno	Kao što je gore navedeno	Kao što je gore navedeno
Mornarski brisač Sailor	Kao što je gore navedeno	Kao što je gore navedeno	Kao što je gore navedeno
Mop	Kao što je gore navedeno	Kao što je gore navedeno	Kao što je gore navedeno

Kako koristiti vlažni brisač prašine

Sljedeći postupci opisuju način korištenja vlažnog brisača prašine.

1. Brisanje prašine vlažnim brisačem je efikasnije od brisanja suhim krpama, jer se prašina skuplja umjesto da se samo pomjera. Brisanje prašine vlažnim brisačem bi trebalo da bude dovoljno za svakodnevno čišćenje većine površina.
2. Sredstvo za poliranje namještaja treba koristiti samo za periodično čišćenje.
3. Iscijedite krpu u čistoj vodi i maloj količini višenamjenskog deterdženta (npr. tekućine za pranje posuđa). Deterdžent koristite umjereno.
4. Uvjerite se da je krpa vlažna, a ne mokra. Tkanina bi trebalo da bude dovoljno vlažna da pokupi prašinu, ali ne toliko mokra da ostavlja tragove.
5. Uklonite prašinu sa svih površina i viših izbočina prije nižih polica.
6. Počnite na jednom mjestu i obrišite prašinu sa svih površina dok opet ne dođete do početne tačke. Uklonite mrlje sa zidova i vrata dok uklanjate prašinu.
7. Na kraju dana operite brisač prašine i objesite ga da se osuši.

Uklanjanje mrlja

Sljedeći grafikon prikazuje načine čišćenja za različite mrlje.

GRAFIKON ZA UKLANJANJE MRLJA

MRLJA	NAJBLAŽI METOD	DRUGA FAZA	KOMENTAR
Piće	Voda	Biološki prašak za pranje	Može se dodati boraks
Vosak od svijeće	Vrela pegla i upijajući papir	Rastvarač	
Guma za žvakanje	Sredstvo za zamrzavanje (led)	Rastvarač	Treba paziti da se ne oštete vlakna ili tkanina
Krem	Deterdžent	Rastvarač	
Jaje	Deterdžent		
Sredstvo za poliranje (namještaj)	Rastvarač*	Deterdžent	
Tinta (hemiska olovka)	Metil alkohol	Deterdžent	
Sok od narandže	Voda	Biološki prašak za pranje	

* Određene mrlje na bazi masti lakše se otapaju kada se nanese rastvarač i to bi trebalo prvo koristiti.

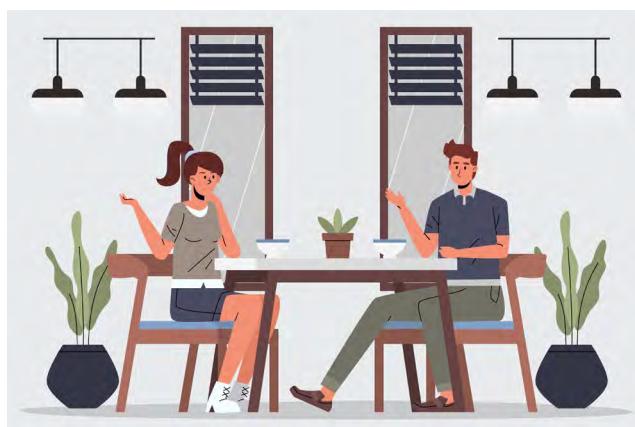
Kako čistiti restoran

Nakon što se svi stolovi očiste i stolnjaci se skinu, sakupite opremu i materijale za čišćenje. Povucite zavese i provjetrite prostor ako je moguće. Obratite pažnju na potencijalnu izgubljenu imovinu i greške u održavanju dok radite. Riješite to u skladu s politikom kuće.

Čistite, koristeći vlažni brisač prašine:

- Stolove
- Stolice
- Kolica za deserte
- Lajsne
- Lakiranje
- Staklena vrata/ogledala
- Komode
- Iza zavjesa
- Područja koja možete vidjeti samo dok sjedite
- Očistite sve popločane površine
- Usisajte tepih

Kad je čišćenje završeno, obavite posljednju provjeru kvaliteta.





Sažetak

- Vi ste odgovorni za čistoću restorana.
- Restoran i područja ostave moraju uvijek biti čisti i uredni prije nego završite smjenu.
- Postoje tri vrste podnih površina: tvrde površine, polutvrde površine i tepisi.
- Dva najčešće korištena materijala za čišćenje su vlažni brisač prašine i usisivač.
- Različite vrste čišćenja provode se sa različitim učestalostima.
- Da biste bili djelotvorni pri čišćenju, morate razumjeti i poznavati različite vrste opreme za čišćenje i njihovu upotrebu.

Vi ste sada skoro završili ovu lekciju pod nazivom „Restoran, namještaj i oprema“. Kako biste provjerili svoje razumijevanje, trebate uraditi sljedeću vježbu:



Vježbe

Koja je standardna procedura za čišćenje restorana u kojem radite?

Odredite vrstu usisivača koji se koristi u vašoj organizaciji.

Istražite kako čistač radi.

LEKCIJA 6

TIPOVI ČAŠA, POSUĐA I PRIBORA

Ciljevi ove lekcije:

Kada savladate ovu lekciju, moći ćete:

- **Prepoznati glavne vrste čaša, posuđa i pribora za jelo koje se koriste u restoranu i znati za što se koriste**

Uvod

Tokom rada u restoranu doći ćete u dodir sa različitim vrstama čaša, posuđa i pribora za jelo. Važno je da možete identifikovati glavne vrste i znati kako se koriste. Čaše, posuđe i pribor za jelo skupi su predmeti, a pri rukovanju, čišćenju i glancanju morate biti oprezni.

Čaše

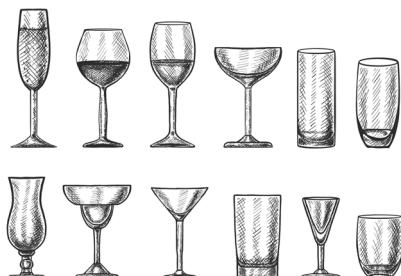
Ako će se uz obrok poslužiti piće, postavka za stol obično uključuje odgovarajuće čaše.

Na raspolaganju je veliki izbor čaša različitih oblika, veličina, debljina i razreda.

Prepoznavanje čaša

Najčešće vrste staklenog posuđa koje se koriste u restoranu su sljedeće:

1. Čaše za vodu
2. Uske čaše
3. Čaše za šampanjac
4. Čaše za crveno vino
5. Čaše za bijelo vino
6. Čaše za pivo
7. Čaše za rakiju



Posuđe

Restoran ulaže mnogo novca u porcelan i posuđe. Dostupne su tri vrste porcelana:

1. Keramičko posuđe
2. Obični porcelan
3. Tanki porcelan

Keramičko posuđe je jeftinije od pravog porcelana. Zadržava toplinu mnogo duže, održava hranu toplom na tanjuru i može izgledati dobro u raznim postavkama, ali je teško i lako se ošteti.

Običan porcelan proizvodi se u mnogim zemljama, uključujući Njemačku, Japan, Kinu i Francusku. Postoje tri razreda običnog porcelana:

1. Prvorazredni: proizvod bez greške
2. Drugorazredni: ima grešaka koje su neprimjetne
3. Trećerazredni: ima primjetne defekte

Tanki porcelan tanji je i elegantniji od običnog porcelana i uglavnom se proizvodi u Velikoj Britaniji i Francuskoj. Skuplji je i krhkiji od običnog porcelana.

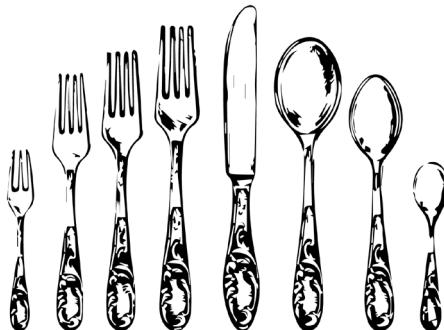


Pribor

Poslužitelj mora uvijek ponuditi i osigurati ispravan pribor za jelo prema meniju.

Da bi to učinio, poslužitelj mora ispravno identifikovati i poznavati upotrebu pribora za jelo. Primjeri vrsta pribora za jelo su:

- Nož za ribu
- Viljuška za ribu
- Glavni nož
- Glavna viljuška
- Bočni nož
- Kašika za supu
- Kašika za desert
- Viljuška za desert
- Kašika za čaj



Sažetak

- Na raspolaganju je veliki izbor čaša različitih oblika, veličina, debljina i razreda.
- Postoje tri vrste posuđa: keramičko, običan porcelan i tanki porcelan.
- Poslužitelj mora poznavati različite vrste i namjene kako bi obezbijedio ispravan pribor za jelo prema stavkama menija.

Vi ste sada skoro završili ovu lekciju pod nazivom „Tipovi čaša, posuđa i pribora“. Kako biste provjerili svoje razumijevanje, trebate uraditi sljedeću vježbu:



Vježbe

U grupama od po tri navedite različite vrste čaša, posuđa i pribora za jelo u vašoj organizaciji i za šta se koriste?

LEKCIJA 7

ČIŠĆENJE I SKLADIŠTENJE POSUĐA, ČAŠA I PRIBORA

Ciljevi ove lekcije:

Kada savladate ovu lekciju, moći ćete:

- Objasniti kako očistiti posuđe, stakleno posuđe i pribor za jelo
- Pokazati kako glancati stakleno posuđe i pribor za jelo, higijenski i bezbjedno
- Objasniti šta treba učiniti sa polomljenim predmetima

Uvod

Veličina uslužnog prostora, kao i zadaci uključeni u pripremanje, zavisiće od stila i veličine restorana. U nekim restoranima dodatno osoblje će očistiti srebrninu i vratiti posuđe, pribor za jelo i stakleno posuđe nakon pranja.

Pribor za jelo

Primjeri vrsta pribora za jelo su: kašike, noževi i viljuške.

I. Briga za pribor za jelo

- Uvijek rukovati priborom za jelo sigurno i higijenski
- Pribor doticati po ručki
- Dodavati i uklanjati pribor za jelo sa uslužnog poslužavnika



2. Skladištenje pribora za jelo

- Uvjeriti se da je pribor za jelo stalno pravilno uskladišten
- Sve predmete odložiti na poslužavnike, u kutije ili ladice
- Držati posebne stavke odvojeno
- Izbjegavati prekomjerno slaganje ili gomilanje
- Teške predmete, poput srebrnine, čuvati na donjim policama

3. Uvjeriti se da se pribor za jelo:

- Pere uspravno u odgovarajućim nastavcima za pranje
- Provjerava u smislu čistoće nakon pranja
- Provjerava u smislu čistoće prije upotrebe
- Glanca da bude spreman za posluživanje

4. Glancanje pribora za jelo

Pribor za jelo može se glancati pomoću četiri različita metoda:

1. Potapanjem u kipuću vodu
 2. Parenjem
 3. Korištenjem komercijalnog sredstva za sjaj i blagog sredstva za dezinfekciju
 4. Pomoću krpe za glancanje
- Najpopularniji način glancanja pribora za jelo je: umočiti predmete u posudu s vrlo vrućom vodom na nekoliko trenutaka i izglancati čistom, suhom krpm.
 - Nikada nemojte koristiti prljav ili oštećen pribor za jelo.
 - Nikada ne koristite pribor sa mrljama.
 - Održavajte najviše moguće higijenske standarde tokom cijelog postupka.

Posuđe

Primjeri su: tanjiri, zdjele, šolje, tanjirići i vrčevi.

1. Briga o posuđu

- Uvijek rukujte posuđem bezbjedno i higijenski
- Rukujte šoljama i vrčevima hvatanjem isključivo za dršku
- Držite tanjire, tanjiriće i zdjele samo za rub ili donju stranu

2. Skladištenje posuđa

- Posuđe uvijek skladištite bezbjedno i ispravno
- Nikada nemojte slagati posuđe previsoko
- Skladištite najteže predmete na najnižem nivou
- Osigurajte da police mogu držati predmete

Uvjerite se da se svi predmeti posuđa:

- Peru uspravno u odgovarajućim nastavcima za pranje
- Provjeravaju u smislu čistoće nakon pranja
- Provjeravaju u smislu čistoće prije upotrebe
- Glancaju pomoću krpa za glancanje
- Nikada nemojte koristiti prljavo ili oštećeno posuđe
- Nikada nemojte koristiti označeno posuđe
- Stalno održavajte najviše moguće higijenske standarde

3. Kada perete

- Za čišćenje tvrdokornih ostataka hrane koristite mekanu plastičnu ili gumenu strugalicu, nikako metalni pribor
- Ne koristite podloge za ribanje ili abrazivne praške
- Perite u vodi na oko 60 °C, sa ispravnom koncentracijom deterdženta

4. Kad slažete

- Koristite stalke ili korpe presvučene plastikom
- Stavite predmete u mašinu za pranje posuđa tako da ne udaraju jedni o druge, zveckaju ili se obrću tokom pranja
- Izbjegavajte nagle promjene temperature koje mogu uzrokovati pucanje posuđa
- Nikada nemojte koristiti porcelan sa zlatnim, platinastim ili drugim metalnim ukrasima u mikrotalasnoj pećnici



OPŠTE NAPOMENE - OPREMA ZA PRANJE POSUĐA.

Na tržištu postoji mnogo različitih vrsta opreme za pranje posuđa i važno je da se tačno pridržavate uputstava proizvođača.

Sljedeće opšte odredbe odnose se na sve vrste opreme za pranje posuđa

- Prije upotrebe mašine provjerite čistoću. Uvjerite se da je filter čist i u ispravnom položaju.
- Koristite odgovarajući deterdžent i sterilizator. Slijedite uputstva proizvođača kako biste koristili ispravne količine.
- Koristite ispravne količine deterdženta i sredstva za ispiranje kako biste izbjegli ostavljanje ostataka na priboru za jelo i posuđu.
- Skladištite čisto posuđe na čistoj polici ili dodijeljenom prostoru.
- Skladištite pribor za jelo koji se glanca na pladnju za pribor za jelo.
- Čist pribor za jelo držite za podnožje ručke.
- Očistite mašinu na kraju svakog dana, prema uputstvima proizvođača.

Stakleno posuđe

1. Briga o staklenom posudu

- Čistim staklenim posuđem rukujte držeći ga za podnožje ili nožicu, nikako za rubove.
- Uvijek bezbjedno i higijenski rukujte posuđem.

2. Skladištenje staklenog posuđa

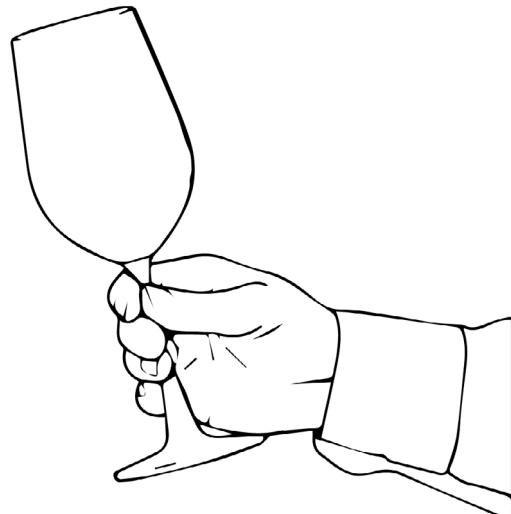
- Skladištite čiste čaše na čistoj polici ili u čistom plastičnom poslužavniku, po vrstama.
- Prije upotrebe provjerite čaše.
- Nikada ne koristite prljave i umazane čaše, uvijek ih ponovo operite ili izglačajte.
- Ispravno glaćajte čaše parom.
- Oštećene čaše odložite na bezbjedan način.

3. Rukovanje staklenim posuđem

- Nikada nemojte koristiti čaše kao lopatice za led ili za držanje pribora za jelo.
- Ne izlažite čaše naglim promjenama temperature. Prvo zagrijte staklo ako ćete ga napuniti toplim napitkom. Ako u čaši ima leda, bacite led i ostavite čašu da odstoji kratko prije pranja.

4. Pranje staklenog posuđa

- Ispraznite čaše prije pranja.
- Ako perete ručno, perite jednu po jednu čašu kako biste izbjegli lomove.
- Koristite ispravnu količinu deterdženta - previše deterdženta će ostaviti tragove na staklenoj površini i pokvariti piće.
- Isperite u vrlo vrućoj vodi.
- Ostavite isprane čaše da se osuše.



5. Glaćanje

- Čaše prije upotrebe treba uvijek izglačati čistom krpom koja ne ostavlja dlačice.
- Čaše koje su spremljene naopako na policama posebno će vjerovatno pokupiti mirise.



OPŠTE NAPOMENE - OPREMA ZA PRANJE ČAŠA.

Na tržištu postoji mnogo različitih vrsta opreme za pranje staklenog posuđa i važno je da se tačno pridržavate uputstava proizvođača.

Sljedeće opšte odredbe odnose se na sve vrste opreme za pranje staklenog posuđa

- Prije upotrebe mašine provjerite čistoću. Uvjerite se da je filter čist i u ispravnom položaju.
- Koristite odgovarajući deterdžent i sterilizator. Slijedite uputstva proizvođača kako biste koristili ispravne količine.
- Koristite ispravne količine deterdženta i sredstva za ispiranje kako biste izbjegli ostavljanje ostataka na staklenom posudu.
- Očistite mašinu na kraju svakog dana, prema uputstvima proizvođača.

Lomovi

- Sve vrste opreme koja se koristi u restoranima su skupe i pri rukovanju treba biti oprezan.
- Okrznute ili oštećene predmete treba ukloniti iz upotrebe. Provjerite sa svojim menadžerom treba li oštećene predmete baciti ili zadržati do sljedećeg popisa, kako bi se gubitak od lomova mogao preciznije utvrditi.
- Svi lomovi moraju biti evidentirani u dnevniku ili na listi za lomove.



Sažetak

- Uvijek rukujte staklenim posuđem, priborom za jelo i posuđem bezbjedno i higijenski.
- Dodirujte pribor samo po dršci.
- Sa čašama i vrčevima rukujte držeći ih samo za dršku.
- Staklenim posuđem rukujte držeći ga za podnožje i nožicu.
- Oprema je skupa i pri rukovanju sa njom treba biti oprezan.
- Pri glancanju osigurajte da se koriste ispravni postupci i krpe.
- Održavajte najviše standarde čistoće i sigurnosti.

Vi ste sada skoro završili ovu lekciju pod nazivom „Čišćenje i skladištenje posuđa, čaša i pribora“. Kako biste provjerili svoje razumijevanje, trebate uraditi sljedeću vježbu:



Vježbe

Navedite vrstu opreme za pranje stakla koja se koristi u vašoj organizaciji.

Navedite različite vrste posuđa u vašem hotelu ili restoranu i za šta se koriste.

Navedite različite vrste pribora za jelo u vašem hotelu ili restoranu i za šta se koriste.

LEKCIJA 8

POSTAVLJANJE I PRIPREMANJE ZA POSLUŽIVANJE

Ciljevi ove lekcije:

Kada savladate ovu lekciju, moći ćete:

- Objasniti kako je organizovan tipičan restoran, identificujući različite dijelove i funkcije
- Pripremiti restoran za posluživanje
- Pokazati kako položiti stolnjak
- Pokazati kako postaviti stol za ručak ili večeru
- Pokazati kako postaviti stol za doručak
- Pokazati kako postaviti poslužavnik za doručak
- Pokazati kako postaviti komodu
- Pokazati kako urediti restoran
- Pokazati kako saviti salvetu na osnovne načine
- Pokazati kako nositi stakleno posuđe u ruci ili na poslužavniku

Uvod

Veličina hotela i vrsta klijenata koje privlači određuju, još jednom, broj i vrstu osoblja zaposlenog u ovoj oblasti. Tipičan restoran će raditi prema tradicionalnoj organizacionoj shemi. Svrha organizacione sheme je da jasno definiše različite uloge i tko je odgovoran za koja različita područja.

Postoje dva glavna aspekta pripreme za posluživanje:

- 1.Priprema područja iza kulisa i svih stavki koje će vam vjerovatno trebati da bi se usluga nesmetano pružala.
- 2.Stvaranje okruženja u kojem vaši klijenti mogu uživati u hrani i piću.

Restorani poslužuju tri glavna obroka - doručak, ručak i večeru, a u opštem slučaju imaju u ponudi dvije vrste menija, za stolom (table d'hote) i po narudžbi (a la carte).

Organizovanje za posluživanje

Uvijek pažljivo pristupite svojim pripremnim zadacima i radite ih logičnim redoslijedom. Odgovornosti za pripremne aktivnosti mogu se podijeliti između vas i drugog uslužnog osoblja, možda na osnovu popisa ili radeći kao tim. Lako se rutina može mijenjati iz dana u dan, oslanja se na pažnju koja se posvećuje detaljima i na dosljednost. Na primjer, provedite nekoliko minuta postavljajući na poslužavnik i glancajući sav pribor za jelo koji vam je potreban. To će obično zahtijevati manje vremena nego da se po pribor vraćate nekoliko puta jer vam je ponestalo kašika ili imate previše noževa.

Vrste postavki stola

Većina restorana ili objedovaonica nudiće jelovnike po narudžbi (a la carte) i za stolom (table d'hote).

Za stolom (Table d'hote):

Na meniju table d'hote (ili „jelovniku dana“) cijeli obrok dolazi po fiksnoj cijeni, a izbor jela je ograničen. Budući da će većina gostiju naručiti puni obrok, postavka uključuje pribor za jelo za sva jela u okviru obroka.

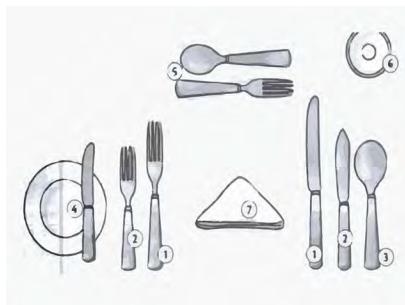
Po narudžbi (A la carte):

Na a la carte jelovniku svaka stavka ima zasebnu cijenu i postoji širi izbor za svako jelo u obroku. Gost ima fleksibilnost da naruči samo jedno ili dva jela ili cijeli obrok. Postavka za a la carte uslugu je samo za prvo jelo, jer nećete znati, sve dok gosti ne naruče, koji pribor za jelo će vam biti potreban za ostatak obroka.

Postupak za postavljanje za Table d'hote postavke

Table d'hote

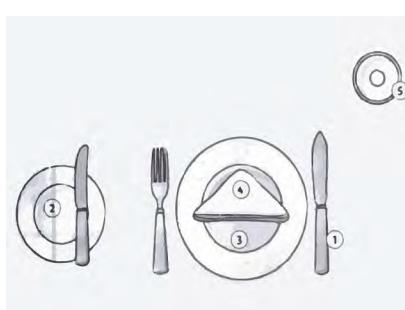
1. Provjerite da li je stolnjak čist.
2. Stavite sol, biber i pepeljare.
3. Postavite salvetu, staklene posuđe i bočni tanjur.
4. Stavite pribor za jelo (8 stavki). Razmak između glavnog noža i glavne viljuške bi trebalo da bude 23 cm, a pribor za jelo treba staviti 1,25 cm od ruba stola.
5. Postavke bi trebalo da budu jedna nasuprot drugoj.
6. Čašu treba staviti do vrha glavnog noža.
7. Dodajte opcione stavke (poput cvijeća, brojeva stolova).
8. Provjerite položaj stolica. Trebalo bi da budu ravnomjerno poredane pored svake postavke.
9. Provjerite ujednačenost postavki. Razmak između svih stavki treba da bude isti.



Postupak za postavljanje za Table d'hote postavke

A la carte

1. Postavite sto kao za table d'hote postavke na stolu, osim pribora za jelo (3 stavke).
2. Prilagodite pribor za jelo prvom jelu, zavisno od narudžbi gostiju.
3. Dodavajte dodatni pribor za jelo, jelo po jelu. (Pogledajte „Kako ukloniti ili dodati rezervnu postavku“).



Postavljanje stola za doručak

Postoje dvije vrste doručaka:

- *Kuhani doručak* uključuje kuhane namirnice, poput vrućih žitarica i jaja.
- *Kontinentalni doručak* obično uključuje sok ili voće, kafu ili čaj i kiflice, tost ili kroasane. Ne uključuje kuhane proizvode.



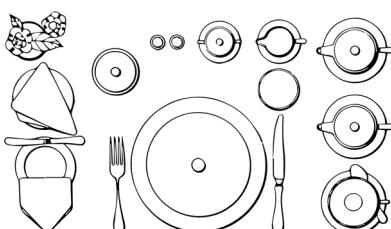
Postavljanje stola za doručak uključuje 7 koraka:

1. Provjerite da li je stolnjak čist i po potrebi ga zamijenite
2. Stavite so, biber i pepeljare
3. Stavite salvetu, šolju, tanjur i bočni tanjur. Šolja se postavlja naopako
4. Stavite pribor za jelo (6 stavki)
5. Dodajte opcione stavke (poput cvijeća, brojeva stolova)
6. Dva puta provjerite postavke na stolovima. Šolja se postavlja desnom stranom nagore
7. Na sto stavite mlijeko, šećer, puter i marmeladu

Postavljanje poslužavnika za posluženje u sobi

Poslužavnici se postavljaju prema stavkama po narudžbi gosta.

Metoda je slična postavljanju stola; predmeti na poslužavniku moraju biti ravnomjerno postavljeni, uravnoteženi, jer ćete ih nositi u sobu gosta.



1. Prije postavljanja poslužavnika provjerite broj sobe, vrijeme i narudžbu
2. Provjerite da li je poslužavnik čist - odozgo, sa donje strane i sa ivicama
3. Pokrijte poslužavnik lanenom krpom ili papirnim pokrivačem za poslužavnik
4. Postavite poslužavnik za topli/ kontinentalni doručak

Opšti postupci za postavljanje poslužavnika

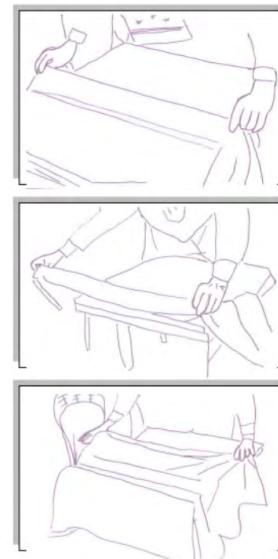
Postavljanje poslužavnika uključuje 5 koraka.

1. Provjerite jesu li posude za sol i biber napunjene i čiste.
2. Postavite predmete tako da gostima bude zgodno da ih koriste, npr. lonci s desne strane, kruh s lijeve strane.
3. Okrenite izljeve dalje od hrane i od sebe. Nemojte da prepunjavate lonce. Ovo će vas zaštiti u slučaju prosipanja vrele tečnosti.
4. Vrući predmeti posljednji idu na poslužavnik kako bi se osiguralo da imaju najmanje vremena za hlađenje.
5. Provjerite da ništa ne nedostaje. Ovo će spriječiti dodatne posjete sobi gosta.

Postavljanje i mijenjanje stolnjaka

Sljedeći postupak polaganja stolnjaka jedan je od najčešćih. Međutim, vaš restoran može koristiti drugačiju metodu, ovisno o načinu na koji se stolnjak presavija u vešernici. U svakom slučaju, nepokriveni stol ne smije se izlagati dok je gost u restoranu.

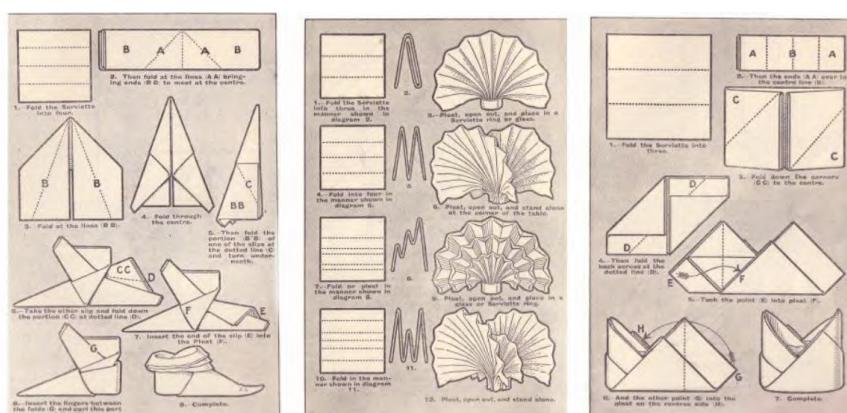
1. Provjerite da li je stol čist, stabilan i u ispravnom položaju.
2. Postoje različite veličine i oblici stolnjaka. Provjerite imate li pravu veličinu stolnjaka koja odgovara veličini stola.
3. Položite presavijeni stolnjak na sto kao što je prikazano na ilustraciji sa desne strane.
4. Podignite pregibe 2 i 3 kao što je prikazano na ilustraciji sa desne strane.
5. Istresite pregib 1 preko krajnog ruba stola. Dok polažete stolnjak, provjerite da nema mrlja, rupa, nagorjelih mesta ili poderotina. Ako je potrebno, zamjenite stolnjak.
6. Pustite pregib 2.
7. Otvorite pregib 2 povlačenjem pregiba 1 prema sebi.
8. Provjerite da li stolnjak ravnomjerno visi sa svih strana. Pažljivo rukujte stolnjakom kako se ne bi naborao.



Savijanje salveta

Prilikom savijanja salveta važno je zapamtiti sljedeće:

1. Gosti u restoranim brze hrane očekuju upotrebu papirnatih salveta. Gosti u jeftinim restoranim mogu koristiti papirnate salvete. Ali restoran za fino ručavanje mora imati platnene salvete.
2. Postoji veliki broj načina savijanja salveta. Prije nego što započnete preklapanje, uvijek provjerite jesu li vaše ruke i površina koju koristite za savijanje salveta potpuno čiste.
3. Bakterije se mogu lako prenijeti ako se salvetom previše rukuje.
4. Kako biste spriječili gubitke, salvete treba koristiti samo u objedovaonici. Nemojte ih koristiti u kuhinji.



Organizovanje i postavljanje restorana

Organizacija je najvažnija riječ u rječniku osoblja restorana. Do sada ste naučili kako postaviti jedan stol. Ali kako bi trebalo da organizujete svoj rad kako biste postavili veliki broj stolova na najefikasniji način? Postoje dva moguća načina rada za postavljanje većeg broja stolova:

1. Pojedinačni metod

Kod ovog sistema svakom članu uslužnog osoblja dodjeljuje se „stanica“ ili grupa stolova za postavljanje prije posluživanja i čišćenje prije završetka smjene.

2. Brigadni metod

Kod ovog sistema, svu uslužno osoblje odgovorno je za postavljanje cijelog restorana. Svkoj osobi je, na primjer, dodijeljen određeni zadatak:

1. bočni tanjiri + ringla
2. glavne viljuške + male viljuške
3. kašike za supu + kašike za desert
4. glavni noževi + bočni noževi
5. noževi za ribu + viljuške za ribu
6. sol i biber + senf
7. salvete + pepeljare
8. cvijeće + brojevi stolova

Kad se svaka postavka dovrši, provjerite da ništa ne nedostaje. Svaka osoba je na kraju odgovorna za provjeru svoje stanice.

NAPOMENA:

Nosite velike količine pribora za jelo tako što ćete ih zamotati u krpu za posluživanje. Veći broj noževa možete nositi držeći oštice u krpi. Ovo osigurava da s njima ispravno rukujete, a također vam omogućuje i da im date završno glancanje dok postavljate svaki od njih.

NAPOMENA:

Prilikom postavljanja pribora za jelo, ako počnete s glavnim nožem i viljuškom i radite prema van, lakše je odrediti pravilan razmak..

Komode

Komoda se koristi za skladištenje sve opreme koja će vam biti potrebna za vrijeme posluživanja obroka.

Artikli uskladišteni u komodi zavise od sljedećeg:

1. stila usluge i tipa menija
2. broja uslužnog osoblja koje radi s jedne komode
3. broja stolova koji će se posluživati sa jedne komode



Postoje različite vrste komoda. Izrazi „guerdon“ i „nijemi konobar“ često se koriste za opisivanje komode. Opskrbite sve komode prema zahtjevima restorana. Ovo osigurava da komoda sadrži odgovarajuću opremu, s obzirom na standarde kuće, vrstu menija i broj uslužnog osoblja.

Začini i dekoracija stola

Tu spadaju šejkeri za so i biber, mlinovi za sol i biber, posude za ulje i sirće, lampe, vase, pepeljare u prostorima u kojima je dozvoljeno pušenje i posude za razne začine. Korišteni artikli će se razlikovati od restorana do restorana.

Začini ili prilozi uključuju: senfove, kečap i hren.

1. Nemojte ih koristiti nakon isteka roka valjanosti ili datuma do kojih ih treba upotrijebiti.
2. Smanjite na minimum zalihe predmeta koji se sporo troše.
3. Slijedite upute na etiketi ili na radnom mjestu za skladištenje otvorenih umaka. Neke treba čuvati u frižideru.
4. Uvijek obrišite vanjsku stranu bočice i oko otvora.

Nošenje staklenog posuđa

Osnovna pravila za rukovanje staklenim posuđem

1. Uvijek držite čaše za nožicu ili podnožje.
2. NIKADA nemojte držati čaše, čiste ili prljave, za rub ili guranjem prstiju u čašu.
3. Provjerite jesu li čaše čiste, neokrznute i nenapuknute.
4. Podignite čašu držeći ju za nožicu. Stavite naopako u ruku s nožicom između prstiju druge ruke. Podnožje čaše treba da se nalazi blizu dlana vaše ruke.
5. Dodavajte čaše jednu po jednu sve dok ne osjetite da bi bilo nesigurno nositi više čaša od toga. Ovom metodom možete da nosite šest čistih čaša.
6. Uvijek ostavite jednu ruku slobodnom kako biste ponovo mogli ukloniti čaše. Ovo vam takođe omogućava sigurno otvaranje vrata i zaštitu vas i čaša koje nosite.
7. Mnogi restorani zahtijevaju da se tokom posluživanja čaše nose na poslužavniku umjesto u rukama opisanom metodom. (Metoda za nošenje u rukama može biti dozvoljena za vrijeme mise en place ili kada nema gostiju u restoranu.)
8. Stavite krpnu ili salvetu na mali okrugli poslužavnik.
9. Stabilno postavite poslužavnik na dlan, ispružite prst i palac da osigurate dobru ravnotežu.
10. Stavite čiste čaše naopako na poslužavnik. Na ovaj način se čaše lakše odlažu, jer su nožice na vrhu.
11. Ako su čaše korištene, postavite ih uspravno na poslužavnik. U suprotnom, tečnost bi se prolila po poslužavniku i tkanini.
12. Kada čistite čaše sa stola sa poslužavnikom na jednoj ruci, pažljivo stavite čaše na poslužavnik kako biste bili sigurni da je težina ravnomjerno raspoređena.





Sažetak

- Većina restorana nudi i à la carte i table d'hote jelovnike, a za svaku vrstu menija potrebno je drugačije postavljanje stola.
- Postoje različite metode za postavljanje stolova za različite periode obroka, uključujući posluživanje u sobi.
- Postavljanje stola za doručak uključuje dvije faze.
- Postoje dva načina postavljanja restorana - pojedinačni i brigadni metod.
- U zavisnosti od politike kuće, restorani će koristiti različite metode i postupke za presavijanje salveta i postavljanje stolnjaka.
- Komoda je korisna stavka za odlaganje sve opreme koja će vam trebati za vrijeme posluživanja obroka.
- Pri rukovanju staklenim posuđem morate se pridržavati nekoliko osnovnih pravila.

Vi ste sada skoro završili ovu lekciju pod nazivom „Postavljanje i pripremanje za posluživanje“. Kako biste provjerili svoje razumijevanje, trebate uraditi sljedeću vježbu:



Vježbe

Vježbajte postavljanje stolnjaka koristeći dijagrame. Nastavite vježbati dok ne položite stolnjak ne gledajući dijagrame.

Nacrtajte dijagram standardne komode postavljene u vašoj organizaciji.

Radite u grupi, vježbajte postavljanje restorana pojedinačnom metodom i metodom brigade. Uporedite ove dvije metode u smislu brzine i potrebne organizacije.

Vježbajte nositi staklene posuđe u rukama sve dok ne budete mogli udobno nositi šest čaša.

Vježbajte podizanje, nošenje i polaganje čistih čaša sa nožicama na poslužavniku, sve dok se ne osjećate ugodno balansirajući napunjeni poslužavnik na ruci i hodajući s njim po restoranu.

LEKCIJA 9

KORIŠTENJE POSLUŽAVNIKA

Ciljevi ove lekcije:

Kada savladate ovu lekciju, moći ćete:

- **Objasniti i pokazati kako napuniti, nositi i isprazniti poslužavnik**

Uvod

Poslužavnik je vaš najkorisniji uređaj za uštedu napora u radu. Ako ga znate pravilno koristiti, to ubrzava uslugu i smanjuje broj putovanja koja morate obaviti do kuhinje i nazad.

Površina poslužavnika djeluje kao minijaturna postavka stola. To znači da bi poslužavnik trebalo da sadrži sve što je gostu potrebno za obrok. Stoga je vrlo važno da znate kako pravilno napuniti, nositi i isprazniti poslužavnik.

Punjjenje poslužavnika

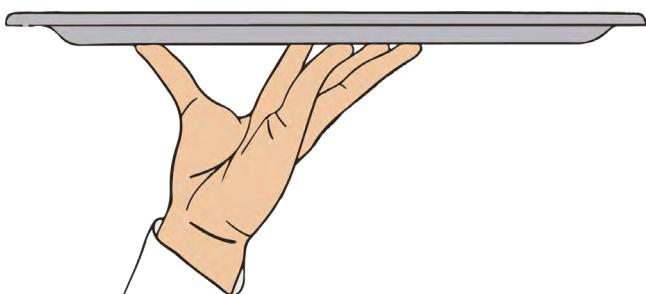
1. Provjerite da li je poslužavnik čist i suh.
2. Pokrijte poslužavnik krpom ili podlogom za poslužavnik kako biste spriječili klizanje predmeta.
3. Stavite poslužavnik u siguran položaj. Pazite da ne strši preko ruba stola.
4. Stavite slične predmete zajedno (npr. tanjire sličnih veličina jedan na drugi). Ovo će spriječiti padanje ili klizanje predmeta, te će oni zauzeti manje prostora.
5. Stavite teške predmete na središte poslužavnika. Ovo osigurava da je težina ravnomjerno izbalansirana.
6. Okrenite izljeve čajnika, vrčeva za vodu itd. prema sredini. Ovo vas štiti od vrele tečnosti.
7. Nikada ne stavljajte boce vina na poslužavnik sa čašama.

Nošenje i držanje poslužavnika

1. Jednom rukom uhvatite stranu poslužavnika.
2. Stavite drugu ruku ispod središta poslužavnika i podignite. Ova metoda nošenja ostavlja jednu ruku slobodnom za otvaranje vrata i zaštitu poslužavnika i sebe.
3. Prilikom podizanja napunjenog poslužavnika sa poda (npr. poslužavnik za posluživanje u sobi) savijte koljena, a neka vam leđa budu ravna. Time ćete spriječiti ozljede leđa.
4. Nosite hrpu tanjira u obje ruke, a ne na poslužavniku, gdje bi bilo preteško bezbjedno to nositi.

Pražnjenje poslužavnika

1. Stavite poslužavnik u siguran položaj.
2. Pažljivo istovarite. Ne narušavajte ravnotežu.
3. Prilikom istovara u prostoru za pranje posuđa postavite predmete na pravo mjesto kako bi se na minimum sveli lomovi (npr. čaše zajedno, tanjiri zajedno, pribor za jelo sortiran).



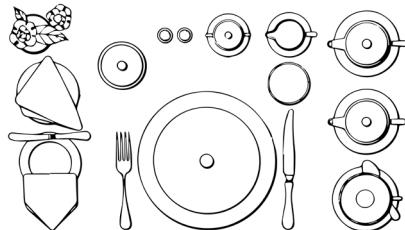


Upamtite!

- Stavite teže predmete na sredinu poslužavnika.
- Složite tanjire iste veličine jedan na drugi.
- Stavite pribor za jelo zajedno na poslužavnik.
- Odložite smeće dalje od pribora za jelo.
- Čaše pokupite zasebno, pri odvojenom odlasku, ako je moguće.

Nikada nemojte:

- Slagati šolje više od dvije u vis
- Slagati čaše
- Koristiti polomljene poslužavnike
- Preopteretiti poslužavnik



Postavljanje poslužavnika za posluživanje u sobi

Poslužavnici se postavljaju prema stavkama po narudžbi gosta. Metoda je slična postavljanju stola, ali je prostor ograničen.

1. Prije sastavljanja poslužavnika provjerite broj sobe, vrijeme i narudžbu.
2. Provjerite da li je poslužavnik čist - odozgo, sa donje strane i na ivicama.
3. Prekrijte poslužavnik. Koristite platnenu tkaninu ili papirni pokrivač za poslužavnik. (Koristite samo jedan papirni pokrivač za poslužavnik i provjerite je li čist i da li je prava strana okrenuta prema gore.)
4. Postavite poslužavnik kako je prethodno objašnjeno za topli/ kontinentalni doručak. Pepeljare i podmetači se ostavljaju radi uštede prostora i izbjegavanja prosipanja i nesreća.
5. Provjerite jesu li posude za sol i biber napunjene i čiste.
6. Stavite predmete tako da gostima bude zgodno da ih koriste, npr. lonci s desne strane, kruh s lijeve strane.
7. Okrenite izljeve od hrane i od sebe. Nemojte prepunjavati lonce. Ovo će vas zaštитiti u slučaju prosipanja vrele tečnosti.
8. Vrući predmeti posljednji idu na poslužavnik kako bi se osiguralo da imaju najmanje vremena za hlađenje.
9. Provjerite da ništa ne nedostaje. To će spriječiti ponovne posjete sobi gosta.



Sažetak

- Poslužavnik je uređaj za uštedu napora u radu.
- Važno je znati kako napuniti, nositi i isprazniti poslužavnik.
- Kada punite poslužavnik, uvijek stavljajte teže predmete na sredinu poslužavnika.
- Slažite ili stavljajte sve slične predmete zajedno na poslužavnik.
- Čaše nosite odvojeno, ako je moguće.
- Nikada nemojte da preopterećujete poslužavnik.

Vi ste sada skoro završili ovu lekciju pod nazivom „Korištenje poslužavnika“. Kako biste provjerili svoje razumijevanje, trebate uraditi sljedeću vježbu:



Vježbe

Vježbajte punjenje poslužavnika raznim predmetima (tanjiri, stakleno posuđe, posuđe za posluživanje, lonci za čaj ili kavu itd.).

Podignite napunjeni poslužavnik i nosite ga po restoranu sve dok se ne budete osjećali ugodno s njegovom težinom i ravnotežom. Pokušajte otvoriti vrata slobodnom rukom.

Vježbajte pražnjenje poslužavnika.

LEKCIJA 10

PRIMANJE NARUDŽBI

Ciljevi ove lekcije:

Kada savladate ovu lekciju, moći ćete:

- **Predstaviti meni gostu**
- **Primiti narudžbu za cijeli obrok sa table d'hote ili a la carte menija**
- **Objasniti različite stavke koje su na meniju**

Uvod

Kad se gosti smjeste za stol, treba im predstaviti jelovnik. U opštem slučaju postoje dvije vrste menija, A la Carte i Table d'hote. Meni omogućava poslužitelju da sazna šta gostu treba za jelo i piće, pa poslužitelj treba da poznaje jelovnik, dostupne stavke, njihove sastojke i vrijeme potrebno za pripremu jela. Sistemi za primanje narudžbi su različiti, od računarskih terminala koji se drže u ruci, preko blokova narudžbi, do potpunog oslanjanja na vašu memoriju.

Tipovi menija

Postoje dva tradicionalna tipa menija: za stolom (Table d'hote) i po narudžbi (A la carte).

1. Za stolom (Table d'hote):

Na meniju table d'hote (ili „jelovniku dana“) cijeli obrok dolazi po fiksnoj cijeni, a izbor za svako jelo je obično ograničen. Obrok se sastoji od predjela, glavnog jela, deserta i čaja ili kafe.

2. Po narudžbi (A la carte):

Na a la carte jelovniku svaka stavka ima zasebnu cijenu i u opštem slučaju postoji širi izbor za svako jelo u obroku. Gost može da naruči samo jedno ili dva jela, ili cijeli obrok. Ima fleksibilnost da naruči samo jedno ili dva jela ili cijeli obrok.

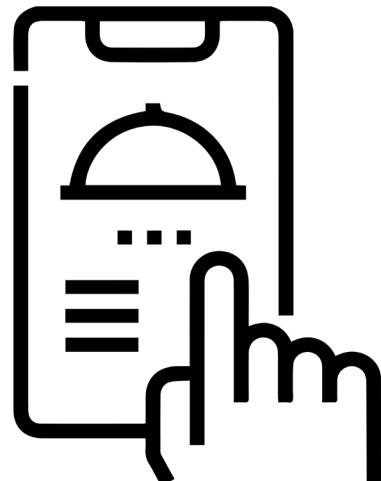
Redoslijed predstavljanja menija

1. Predajte meni (otvoren) svakom gostu, prvo damama, zatim gospodi, na kraju domaćinu.
2. Ponudite vinsku kartu uz meni.
3. Dajte gostima vremena za proučavanje menija. Budite pažljivi i upotrijebite svoju prosudbu za predviđanje kada su gosti spremni da naruče.
4. Ponovo pridite stolu i ponudite da preuzmete narudžbu. Pripremite blok narudžbi i olovku.
5. Opišite stavke menija i ponudite prijedloge ako je prikladno ili ako budu zatraženi. Budite tačni pri opisivanju stavki.
6. Prije preuzimanja narudžbe, upišite ove četiri bitne informacije na list radi kontrole: broj stola, broj postavki, datum i potpis poslužitelja.



Primanje narudžbe

1. Primite narudžbu za hranu, prvo od dama, zatim od gospode, na kraju od domaćina.
2. Popunite list, koristeći prikazani sistem za evidentiranje broja traženih stavki menija. Grupišite zajedno: sva predjela, sve supe, sva glavna jela i svo povrće.
3. Prijedlog koji će pomoći uslužnom osoblju da se sjeti ko je naručio koje jelo je dodijeliti slovo svakom članu grupe, počevši od slova A – koje označava gosta koji sjedi sa lijeve strane domaćina. Zapišite ova slova u svoj blok pored artikala koje su naručili.
4. Primite narudžbu samo do glavnog jela. Kasnije ćete primati narudžbe za deserte i kafu. Pišite jasno.
5. Pitajte goste za upute za kuhanje („Želite li da vaš odrezak bude manje pečen, srednje ili dobro pečen?“).
6. Ponovite narudžbu gostima radi provjere tačnosti.
7. Zahvalite se gostima i uklonite menije.
8. Preuzmite narudžbu za vino (ako je primjenjivo). Koristite zaseban list.
9. Uzmite gornju kopiju lista i postavite narudžbu hrane u kuhinju. Zadržite drugu kopiju za svoju evidenciju i kasnije sastavljanje računa. Treći primjerak ide na blagajnu (ako je primjenljivo).
10. Kada gosti završe sa glavnim jelom, predstavite menije sa desertima.
11. Primajte narudžbe za desert i kavu na novom listu (ne zaboravite na suštinski bitne informacije na listu).



Objašnjavanje stavki na meniju

Osnovne informacije koje morate imati prije početka radne smjene:

1. Sve stavke koje nisu dostupne
2. Današnji specijaliteti i posebne promocije za određene stavke, prema uputstvima menadžmenta
3. Za svako jelo, koji su glavni sastojci i sažeto objašnjenje toga kako se jelo pravi
4. Stavke za koje je potrebno posebno puno vremena za pripremu i one pogodne za nekoga ko se žuri
5. Jela pogodna za vegetarijance
6. Koje varijacije jela su moguće npr. pečeni krompir, pomfrit, sa bilo kojim glavnim jelom
7. Cijene jela



Sažetak

- Meniji se predstavljaju gostima kako bi se otkrilo šta bi gosti htjeli pojesti i popiti.
- Meni mogu biti A la carte ili Table d'hote.
- Dobro poznавање proizvoda neophodno je kako bi poslužitelju omogućilo objašnjavanje različitih stavki menija.

Vi ste sada skoro završili ovu lekciju pod nazivom „Preuzimanje narudžbi“. Kako biste provjerili svoje razumijevanje, trebate uraditi sljedeću vježbu:

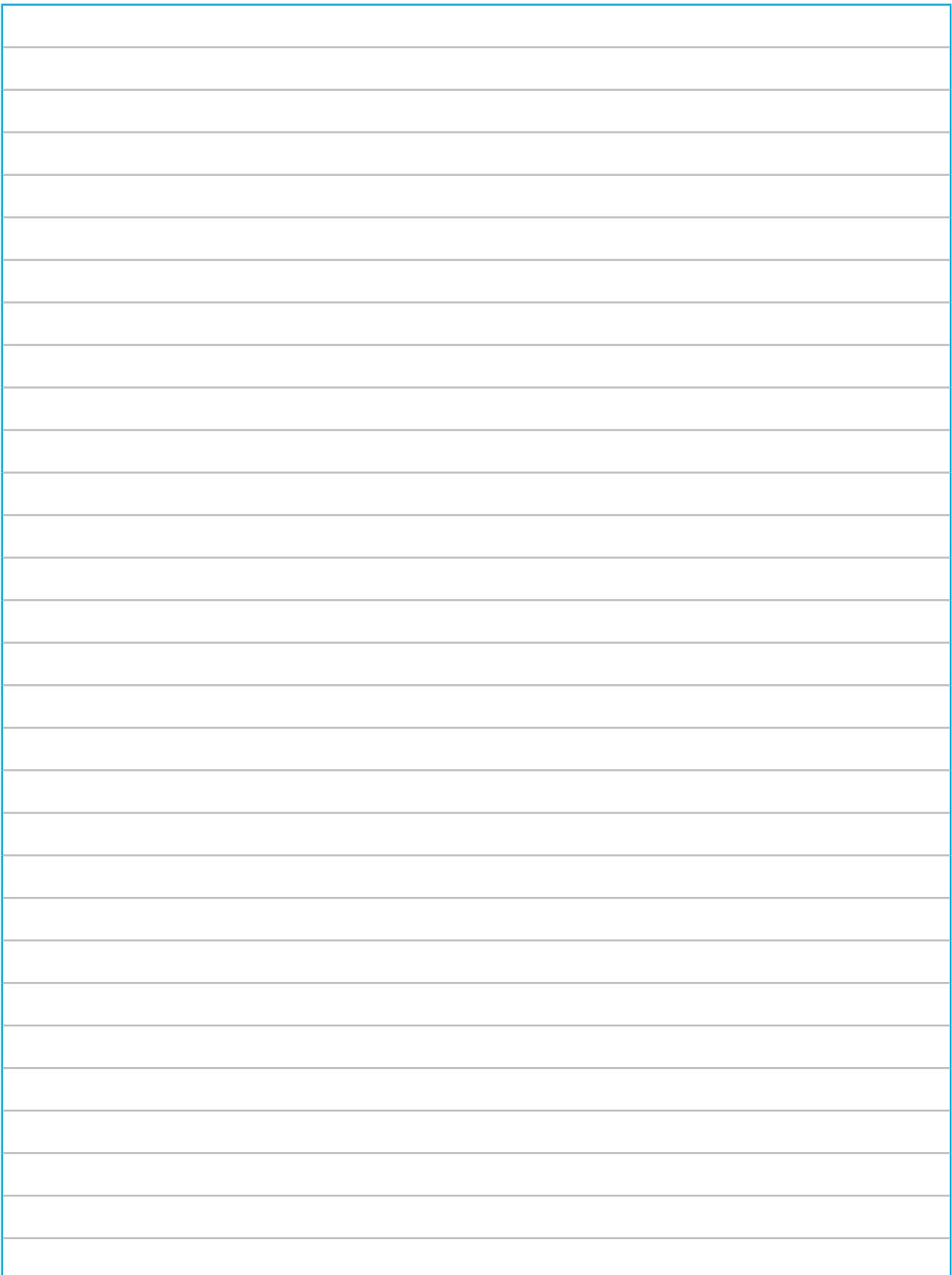


Vježbe

Prikupite kopiju menija za ručak ili večeru iz hotela ili restorana u kojem radite. Radite u paru kako biste vježbali objašnjavanje različitih stavki menija gostu.

Kakva je standardna procedura za popunjavanje lista u bloku narudžbi u hotelu i restoranu u kojem radite?

ZABILJEŠKE

This block contains a large, light blue rectangular frame that encloses a full page of white, lined paper. The lined paper consists of approximately 25 horizontal lines, each preceded by a short vertical margin line. The entire page is blank, intended for handwritten notes.

LEKCIJA II

DOSTAVLJANJE NARUDŽBI ZA HRANU I PIĆE U KUHINJU I NA ŠANK

Ciljevi ove lekcije:

Kada savladate ovu lekciju, moći ćete:

- **Identificirati i opisati karakteristike različitih proizvoda od povrća**
- **Poznavati grupe povrća**
- **Navesti različite načine rezanja povrća**
- **Objasniti kulinarske metode pripremanja za različite vrste povrća**
- **Razgovarati o idealnim uslovima za čuvanje povrća**

Uvod

Gosti restorana ne vole da ih se požuruje. Također im se ne sviđa usluga koja je prespora ili prebrza. Stoga je određivanje pravog redoslijeda važan aspekt u bilo kojoj uslužnoj djelatnosti. Poslužitelj djeluje kao su-koordinator usluge između stola, kuhinje i šanca.

Tajming usluge

1. Poslužitelj je su-koordinator usluge između stola i kuhinje. On je taj koji će otprilike reći kada glavno jelo treba biti spremno za preuzimanje, nakon što je procijenio brzinu kojom gosti jedu.
2. Sa druge strane, neki gosti će poslužitelju reći koliko vremena imaju za ručak ili večeru.
3. U takvim slučajevima poslužitelj mora znati dovoljno da predloži hranu koja je spremna za preuzimanje odmah ili za koju je potrebno samo nekoliko minuta pripreme.
4. Poslužitelj mora odrediti vrijeme za pojedina jela kako bi se gosti osjećali ugodno, a da usluga ipak izgleda neprekinuto.
5. Kada gosti moraju čekati 30 minuta između obroka, onda ili poslužitelj nije uspio pravilno uskladiti pripremu s brzinom kojom gosti jedu za stolom, ili je kuhinja jednostavno bila jako zaposlena. Sa druge strane, ironija je da ponekad kuhinja može biti prebrza, a usluga prespora, da bi adekvatno preuzeila pripremljenu hranu.

Elektronsko ili ručno naručivanje

Narudžbe se mogu dati elektronski ili ručno:

1. **Elektronski:** Unesite sve informacije o narudžbi u računar (ako je primjenljivo).
2. **Ručno:** Napišite nalog na list bloka za narudžbe. Uzmite gornju kopiju lista i postavite narudžbu na šank. Drugu kopiju sačuvajte za evidenciju i da kasnije napravite račun. Treća kopija ide na blagajnu (ako je primjenljivo).



Dostavljanje narudžbe hrane u kuhinju

Tu postoje dva koraka:

1. Preuzimanje narudžbe

1. Pridite stolu. Pitajte goste da li ste spremni za da naruče
2. Prilikom preuzimanja narudžbe uvijek ponudite alternativu
3. Ponovite narudžbu gostu
4. Odstupite od stola



2. Preuzimanje narudžbi za hranu

Prilikom preuzimanja narudžbe provjerite je li list za narudžbu popunjeno kako je prikazano. Grupišite zajedno:

- Sva predjela
- Sve supe
- Sva glavna jela

Narudžba se može izvršiti elektronski ili ručno.

NAPOMENA:

Prije preuzimanja narudžbe, četiri bitne stavke se moraju nalaziti na listu za narudžbe radi kontrole:

- Broj stola
- Broj postavki
- Datum
- Vaš potpis

Dostavljanje narudžbe na šank

Tu postoje dva koraka:

1. Preuzimanje narudžbe

1. Pridite stolu. Pitajte da li ste spremni za da naruče
2. Prilikom preuzimanja narudžbe uvijek ponudite alternativu
3. Ponovite narudžbu gostu
4. Odstupite od stola

2. Posluživanje pića

1. Pokupite pića sa šanka
2. Gosti nikada ne bi trebalo da čekaju duže od 5 minuta od trenutka naručivanja pića do dolaska pića na stol
3. Poslužujte pića od desne strane
4. Odstupite od stola

Narudžba se može izvršiti elektronski ili ručno.



Sažetak

- Poslužitelj djeluje kao su-koordinator između stola i šanka, poslužitelj prima narudžbu, šank priprema narudžbu i poslužitelj ju donosi do stola.
- Poslužitelj djeluje kao su-koordinator između stola i kuhinje, poslužitelj prima narudžbu za hranu, kuhinja priprema narudžbu i poslužitelj ju donosi do stola.
- Sve narudžbe se mogu slati elektronski, tj. računarskim sistemima, ili ručno u blokove za narudžbe.

Vi ste sada skoro završili ovu lekciju pod nazivom „Dostavljanje narudžbi za hranu i piće u kuhinju i na šank“. Kako biste provjerili svoje razumijevanje, trebate uraditi sljedeću vježbu:



Vježbe

Vježbajte standardnu proceduru za popunjavanje bloka za narudžbe hrane u hotelu ili restoranu.

Vježbati standardnu proceduru za popunjavanje narudžbi za šank u hotelu ili restoranu.

LEKCIJA 12

UKLANJANJE I ČIŠĆENJE

Ciljevi ove lekcije:

Kada savladate ovu lekciju, moći ćete:

- **Pokažete upotrebu krpe za posluživanje**
- **Prenesete dva ili više tanjira u ruci**
- **Uklonite tanjire tokom posluživanja obroka**
- **Promijenite prljavu pepeljaru u prisustvu gosta**

Uvod

Hrana se mora iznijeti na stol u najboljem mogućem stanju, tako da izgleda privlačno, da je na odgovarajućoj temperaturi i bezbjedna za jelo. Da biste to učinili, možda će biti potrebno nositi više od jednog tanjira odjednom, stoga je važno znati kako nositi više od jednog tanjira, sigurno i bezbjedno. To će smanjiti broj putovanja do kuhinje i nazad koja će poslužitelj morati izvršiti.

Isti postupci mogu se primijeniti na uklanjanje tanjira sa stolova. Za rukovanje vrućim tanjirima i posuđem treba koristiti krpu za posluživanje. Postoje i neki postupci koje treba uzeti u obzir prilikom zamjene prljave pepeljare.

Upotreba i položaj krpe za posluživanje

Glavna svrha krpe za posluživanje je zaštita od opeketina nanesenih rukovanjem sa vrućm posuđem i tanjirima.

1. Koristite krpu za posluživanje kako biste spriječili opeketine, kada nosite vruće tanjire s hranom do stola, kada nosite naslagane vruće tanjira i ispod vrućeg uslužnog poslužavnika.
2. Održavajte krpu za posluživanje besprijekorno čistom, noseći je preko lijeve podlaktice kada se ne koristi i ne noseći je ispod pazuha, u džepu hlača, u pojasu hlača ili suknje ili preko ramena.
3. Krpa za posluživanje može se koristiti i za uklanjanje mrvica i završno glancanje pribora za jelo i posuđa prije upotrebe.
4. Zamijenite krpu čim se zaprlja.

Upotreba i položaj krpe za posluživanje

Ova tehnika nošenja čini osnovu za nošenje i uklanjanje svih vrsta i veličina tanjira.

1. Podignite tanjur jednom rukom i prebacite ga u drugu ruku
2. Držite tanjur, koristeći prikazani položaje prstiju na ilustraciji sa desne strane.
3. Podignite drugi tanjur i stavite ga u položaj koristeći 3 potporne tačke (2 prsta, baza palca i zglob)
4. Pomičite tanjur i prilagođavajte položaj prstiju dok ne budete sigurni da je tanjur siguran
5. Nosite treći tanjur u drugoj ruci



Kako ukloniti tanjire i pribor

Uklanjanje tanjira i pribora za jelo uključuje 10 koraka.

1. Uklanjajte sa desne strane gosta kad god je to moguće
2. Podignite tanjur i pribor za jelo i prebacite u drugu ruku
3. Držite tanjur koristeći osnovne položaje prstiju
4. Podesite nož i viljušku
5. Ne držite tanjire iznad gosta prilikom uklanjanja - sigurnost gostiju je najvažnija
6. Podignite drugi tanjur i držite ga pomoću tri tačke oslonca
7. Stavite oštricu noža sa prvog tanjira ispod luka viljuške
8. Prebacite nož sa drugog tanjira na prvi tanjur
9. Ostružite svu hranu na prvi tanjur koristeći viljušku
10. Podignite treći tanjur, stavite ga na drugi tanjur i prebacite nož na prvi tanjur

Opšte napomene o održavanju stola

Tokom obroka provjerite da li su svi predmeti servirani i da li je stol uvijek pravilno postavljen, npr. sa odgovarajućim priborom za jelo koji odgovara stavkama menija.

1. Nakon glavnog jela, uklonite umake, priloge, maslac, kruh, zajedničke tanjire, bočne tanjire, sol i biber i sav pribor za jelo, osim desertnog jela.
2. Predstavite meni za naručivanje deserta i za čaj/kafu.
3. Uklonite mrvice sa stola tako što ćete premjesti sve mrvice ili ostatke na stolnjaku na uslužni poslužavnik, koristeći presavijenu krpu za posluživanje. Ne prelazite preko gosta.
4. Dok je postupak odstranjivanja mrvica u toku, pomaknite desertnu viljušku gosta s vaše desne strane u okomiti položaj. Učinite isto sa desertnom kašikom gosta s vaše lijeve strane. Počnite odatle.
5. Donesite i poslužite naručeni desert.
6. Uklonite posude za desert i čaše i poslužite kafu ili čaj.
7. Napomena: Neki gosti mogu željeti da zadrže čaše, ali opšte je pravilo da se čaše uklanjuju prilikom posluživanja kafe.
8. Promijenite pepeljaru ako je potrebno. To može biti potrebno nekoliko puta tokom obroka.

Kako ukloniti ili dodati rezervnu postavku

Kada dvije osobe sjednu za stol koji je postavljen za tri osobe ili više osoba, treba da uklonite rezervne postavke. Time se poboljšava ukupni izgled stola, daje više prostora i izbjegava rizik od nesreća uzrokovanih nepotrebnom opremom.

Postoje dvije tehnike za uklanjanje rezervne postavke:

1. Koristeći bočni tanjur
2. Koristeći poslužavnik

Koristeći bočni tanjur

- Pristupite stolu sa strane sa koje se skida postavka.
- Podignite bočni tanjur, rasklopite salvetu i postavite je ravno na bočni tanjur.
- Podignite noževe i postavite ručku na bočni tanjur.
- Podignite viljuške i postavite ih pod pravim uglom preko noževa. Uvjerite se da su oštice noževa pričvršćene ispod luka u sredini viljuški.
- Uzmite kašike i postavite ih slično viljuškama.
- Podignite čašu i stavite na bočni tanjur ako ima slobodnog prostora.
- Uklonite napunjeni bočni tanjur na komodu i spremite ga u odgovarajući odjeljak.
- Za dodavanje dodatne postavke primijenite navedeni postupak obratnim redom, radeći od komode do stola.

Kako promijeniti prljavu pepeljaru

Tokom obroka morate stalno posmatrati svoje stolove. Redovna isporuka čistih pepeljara lijep je način da se pokaže dobra usluga tokom obroka. Slijedi pet koraka za promjenu pepeljare.

1. Priđite stolu s dvije rezervne pepeljare istog dizajna.
2. Stavite jednu čistu pepeljaru preko pepeljare na stolu i uklonite obje. Time se izbjegava rasipanje pepela po stolu.
3. Postavite drugu rezervnu pepeljaru na sto.
4. Uklonite prekrivenu prljavu pepeljaru kako biste je oprali. Ispraznite pepeo i opuške u metalni spremnik koji se isporučuje u tu svrhu.
5. Ostavite prljavu pepeljaru na mjesto za pranje radi čišćenja.



Koristeći poslužavnik

- Pokrijte mali poslužavnik krpom ili podlogom za poslužavnik.
- Pristupite stolu sa strane sa koje se skida postavka.
- Podignite bočni tanjur i bočni nož i stavite na poslužavnik.
- Pokupite sav ostali pribor za jelo i stavite ga jedan pored drugog na poslužavnik.
- Podignite salvetu i čašu i stavite je na poslužavnik.
- Vratite na komodu.
- Da biste stolu dodali dodatnu postavku, primijenite navedeni postupak obratnim redom, radeći od komode do stola.



Sažetak

- Glavna svrha krpe za posluživanje je zaštita od opekovina nanesenih tokom rada sa vrućim posuđem.
- Ispravna upotreba i položaj ruke tokom nošenja i uklanjanja posuđa, ubrzava i olakšava proces posluživanja gostiju.
- Redovno mijenjanje pepeljare ostavlja pozitivan dojam na goste i na taj način se pokazuje kvalitetna usluga.

Vi ste sada skoro završili ovu lekciju pod nazivom „Uklanjanje i čišćenje“. Kako biste provjerili svoje razumijevanje, trebate uraditi sljedeću vježbu:



Vježbe

Vježbajte nošenje više tanjira koristeći se tehnikom navedenom u lekciji.

Vježbajte kako pravilno ukloniti tanjire, pribor i zamijeniti pepeljaru.



USAID
OD AMERIČKOG NARODA

PROJEKT RAZVOJA ODRŽIVOG TURIZMA
U BOSNI I HERCEGOVINI (TURIZAM)



Profi

OBUCE NA RADNOM MJESTU