

# ФИНАНСИЈСКЕ КОНТРОЛЕ И ИЗВЕШТАЈИ



**АКАДЕМИЈА СТРУКОВНИХ  
СТУДИЈА БЕОГРАД  
ACADEMY FOR APPLIED  
STUDIES BELGRADE**



- ▣ **КОНТРОЛНИ ПОСТУПЦИ СЕ МОРАЈУ СПРОВОДИТИ КАКО БИСМО БИЛИ СИГУРНИ ДА СУ СТВАРНИ РЕЗУЛТАТИ У СКЛАДУ СА ПЛАНИРАНИМ.**
- ▣ **КОНТРОЛНИ ЦИКЛУС (КРУГ) ПОЧИЊЕ КАДА ПОТЕНЦИЈАЛНИ КОРИСНИК РАЗМАТРА УЗИМАЊЕ РЕЗЕРВАЦИЈЕ У ВАШЕМ ХОТЕЛУ И НЕ ЗАВРШАВА СЕ ДОК ДАВАЊЕ УСЛУГЕ НИЈЕ ОКОНЧАНО НА ЗАДОВОЉСТВО СВИХ.**
- ▣ **ПРЕ НЕГО ШТО СЕ УКЉУЧИ КОНТРОЛНИ СИСТЕМ МОРАЈУ СЕ ПОСТАВИТИ СТАНДАРДИ ЗА РЕЗУЛТАТЕ.**
- ▣ **ДУЖНОСТ МЕНАџЕРА ЈЕ ДА ПОСТАВИ ПРЕЦИЗНЕ СТАНДАРДЕ ПРЕМА КОЈИМА ЋЕ СЕ ОДВИЈАТИ УСЛУЖИВАЊЕ.**

- ▣ **СТАНДАРДИЗОВАНИ МОРАЈУ БИТИ СВИ ОПЕРАТИВНИ ПОСЛОВИ: ОД ПОРУЏБИНЕ , ПРЕКО КУПОВИНЕ, ПРИЈЕМА, СКЛАДИШТЕЊА, ИЗДАВАЊА, ПРОИЗВОДЊЕ И СЕРВИРАЊА КОНАЧНОГ ПРОИЗВОДА, ИЗБОРА САЛЕ И ПРИПРЕМЕ, ДО КОНАЧНОГ РАЧУНА.**
- ▣ **ДА БИ СЕ ПОСТИГЛА МАКСИМАЛНА КОНТРОЛА ЦЕНА И КВАЛИТЕТА УЗ МИНИМАЛНЕ ПОТЕШКОЋЕ, НЕОПХОДНО ЈЕ ДА СВИ ЗАПОСЛЕНИ ПОШТУЈУ ПРОПИСАНЕ СТАНДАРДЕ ОПЕРАТИВНОГ ПРОЦЕСА.**
- ▣ **МЕНАџЕР ЈЕ У ОБАВЕЗИ ДА ВИДИ ДА ЛИ СУ СТВАРНИ РЕЗУЛТАТИ У СКЛАДУ СА ПОСТАВЉЕНИМ СТАНДАРДИМА.**
- ▣ **АКО ПОСТОЈЕ РАЗЛИКЕ ИЗМЕЂУ СТАНДАРДА И СТВАРНИХ РЕЗУЛТАТА, МЕНАџМЕНТ ЈЕ У ОБАВЕЗИ ДА ПРОНАЂЕ И РЕШИ УОЧЕНИ ПРОБЛЕМ.**

- ▣ ИСКУСТВО ПОКАЗУЈЕ ДА ЈЕ ИСПРАВКА КОНТРОЛНЕ ФАЗЕ ВЕОМА ТЕШКА, ЈЕР НИЈЕ УВЕК ЛАКО УТВРДИТИ ШТА ЈЕ ПОШЛО ЛОШЕ.
- ▣ ДА БИ СЕ ПРОБЛЕМ РЕШИО, МОРА СЕ ДОЋИ ДО ЊЕГОВОГ УЗРОКА-КОРЕНА. (ПРИМЕР СА СИПАЊЕМ ПИЋА У ШАНКУ- МЕХАНИЧКИ ПРОБЛЕМИ СА ДОЗЕРОМ, НАМЕРНО СИПАЊЕ МАЊЕ КОЛИЧИНЕ ПИЋА, НЕМАР, НЕЗНАЊЕ, НЕРАЦИОНАЛНО ПОСЛОВАЊЕ...)
- ▣ ТЕЖАК АСПЕКТ КОНТРОЛНОГ ПРОЦЕСА ЈЕ И МОГУЋНОСТ ПРЕКОМЕРНЕ КОНТРОЛЕ. У ОКВИРУ ОВОГА МОЖЕ СЕ ДОГОДИТИ СЛЕДЕЋЕ: ПРЕВИСОКА УЛАГАЊА У СИСТЕМ КОНТРОЛЕ, ПА ОНА ПОСТАЈЕ НЕИСПЛАТИВА; ПРЕКОМЕРНА КОНТРОЛА ОКУПИРА МЕНАџЕРА, ОН СЕ КОНЦЕНТРИШЕ НА МАЊЕ БИТНЕ СТВАРИ, ТРОШИ МНОГО ВРЕМЕНА НА САКУПЉАЊЕ И ОБРАДУ ПОДАТАКА О ТРОШКОВИМА, А ТАКО ЗАНЕМАРУЈЕ КОРИСНИКЕ – ГОСТЕ.

# 1. РЕД ДОГАЂАЈА НА БАНКЕТУ (ПОНУДА)

- ▣ ПОНУДА И РАДНИ НАЛОГ ПОНЕКАД ОДГОВАРАЈУ ФУНКЦИОНАЛНОМ ЛИСТУ И ПРЕДСТАВЉАЈУ ОСНОВУ УНУТРАШЊЕГ СИСТЕМА КОМУНИКАЦИЈЕ МЕЂУ ОДЕЉЕЊИМА У ХОТЕЛУ. ТО ЈЕ ТЕМЕЉ НА КОМЕ СУ ИЗГРАЂЕНИ СИСТЕМИ УГОСТИТЕЉСКОГ УСЛУЖИВАЊА И ОБРАЧУНА.
- ▣ ПОНУДА СЕ ПРИПРЕМА ЗА СВАКО ПОСЛУЖИВАЊЕ ХРАНЕ И ПИЋА И ЊЕНЕ КОПИЈЕ СЕ ШАЉУ ОДЕЉЕЊИМА КОЈА ЋЕ БИТИ УКЉУЧЕНА У ДОГАЂАЈЕ.
- ▣ КОПИЈЕ У ДЕТАЉНА УПУТСТВА СЕ ОДЕЉЕЊИМА ДОСТАВЉАЈУ НА ВРЕМЕ (ПАР НЕДЕЉА ПРЕ ДОГАЂАЈА) ДА БИ УПРАВНИЦИ ОДЕЉЕЊА ИМАЛИ ВРЕМЕНА ДА СЕ АДЕКВАТНО ОРГАНИЗУЈУ И ИЗВРШЕ ПРИПРЕМЕ ЗА ПОСАО КОЈИ ИХ ОЧЕКУЈЕ.

▣ ПОНУДЕ ТРЕБА ДА БУДУ НУМЕРИСАНЕ РАДИ ЛАКШЕ УПОТРЕБЕ, ШТО ЈЕ СИГУРНЕ ДАЛЕКО ЈЕДНОСТАВНИЈЕ НЕГО УПОТРЕБА ИМЕНА КОРИСНИКА.

▣ ТИПИЧАН ПЛАН САДРЖИ СЛЕДЕЋЕ ИНФОРМАЦИЈЕ:

- БРОЈ ПОНУДЕ , - ПЛАНИРАНИ МЕНИЈИ,
- ДАТУМ ОДРЖАВАЊА СВЕЧАНОСТИ, - ВРСТА УСЛУГЕ,
- ТИП СВЕЧАНОСТИ, - ПРИПРЕМА САЛЕ,
- ИМЕ КОРИСНИКА, - ПОСЕБНЕ ИНСТРУКЦИЈЕ,
- АДРЕСУ КОРИСНИКА, - ЦЕНУ КОЈА ЈЕ
- ПЛАЋЕНА,
- ИМЕ КОНТАКТ ОСОБЕ, - ПРОЦЕНУ КОМПЛЕТНОГ РАЧ.
- ОСОБА КОЈА ЈЕ ПОРУЧИЛА ДОГАЂАЈ, - УПУТСТВО ЗА НАПЛАТУ,
- НАЗИВ САЛЕ КОЈА СЕ КОРИСТИ, - ПОТПИС ОСОБЕ КОЈА
- ВРЕМЕ ПОЧЕТКА ДОГАЂАЈА, ОДОБРАВА ПОНУДУ
- ОЧЕКИВАНО ВРЕМЕ ЗАВРШЕТКА, - ЛИСТУ ОДЕЉЕЊА КОЈА
- ОЧЕКИВАНИ БРОЈ ЗВАНИЦА, ПРИМАЈУ КОПИЈУ ПОНУДЕ

## 2. ПРЕФУНКЦИОНИ ЛИСТ

- ▣ ДА БИ СЕ СВА ОДЕЉЕЊА У ХОТЕЛУ УПОЗОРИЛА И БЛАГОВРЕМЕНО ПРИПРЕМИЛА ЗА ПРЕДСТОЈЕЋА ДЕШАВАЊА, МЕНАџМЕНТ МОЖЕ ДА ФОРМИРА ПРЕФУНКЦИОНИ ЛИСТ У КОМЕ СЕ ПАЖЉИВО БЕЛЕЖЕ СВЕ ВРСТЕ ПРИЈЕМА, ГРУПЕ И БРОЈ ГОСТИЈУ КОЈИ СЕ ОЧЕКУЈЕ ЗА НАРЕДНИ МЕСЕЦ.
- ▣ ОВАЈ ЛИСТ ИМА НЕКОЛИКО ФУНКЦИЈА, А ЊЕГОВА ГЛАВНА ПРЕДНОСТ ЈЕ У ТОМЕ ШТО ОМОГУЋАВА РУКОВОДИОЦУ СВАКОГ ОДЕЉЕЊА ДА БЛАГОВРЕМЕНО ПРИПРЕМИ СВОЈЕ ОСОБЉЕ ЗА ДОГАЂАЊА У ХОТЕЛУ ЗА ПРЕДСТОЈЕЋИ ДУЖИ ВРЕМЕНСКИ ПЕРИОД.

### 3. ПРОМЕНА ПОРУЦБИНЕ

- ▣ ПРОМЕНЕ У РЕЗЕРВАЦИЈИ МОГУ БИТИ ОД СТРАНЕ КОРИСНИКА, НПР: ПРОМЕНЕ У МЕНИЈУ, ДА СЕ УМЕСТО ПОСЛУЖИВАЊА ПРЕЂЕ НА БИФЕ СТО, ДА СЕ ПОВЕЋА ИЛИ СМАЊИ БРОЈ ЗВАНИЦА И СЛ.
- ▣ ОНЕ ТАКОЂЕ МОГУ БИТИ ПРЕДЛОЖЕНЕ ОД СТРАНЕ ОРГАНИЗАТОРА УСЛУГЕ, НПР: АКО МЕНАџЕР НАБАВКЕ НЕ МОЖЕ ДА ОБЕЗБЕДИ ДОГОВОРЕНУ ВРСТУ ПИЋА, ПА СЕ КОРИСНИКУ ПРЕДЛОЖИ АДЕКВАТНА ЗАМЕНА УЗ ИСТУ ЦЕНУ И ЗА ТО ДОБИЈЕ САГЛАСНОСТ...
- ▣ ОВАКВЕ ПРОМЕНЕ МОРАЈУ СЕ ОБАВИТИ У РОКУ КОЈИ ЈЕ ПРЕЦИЗНО ДЕФИНИСАН ПОНУДОМ И О ТОМЕ МОРАЈУ БИТИ ОБАВЕШТЕНА СВА ОДЕЉЕЊА ХОТЕЛА УКЉУЧЕНА У ПРУЖАЊЕ УСЛУГЕ.



- ▣ **НАЈЕФИКАСНИЈИ НАЧИН ДА СЕ ОВО УЧИНИ ЈЕ САЧИЊАВАЊЕ ДОДАТКА ПОНУДИ, КОЈИ МОРА САДРЖАТИ ОРИГИНАЛАН ИДЕНТИФИКАЦИОНИ БРОЈ И ДРУГЕ ИДЕНТИФИКАЦИОНЕ ФАКТОРЕ.**
- ▣ **МЕНАџЕР ПРОДАЈЕ МОРА ПРЕЦИЗНО ЕВИДЕНТИРАТИ ШТА ТРЕБА ОДУЗЕТИ, А ШТА ДОДАТИ ПОНУДИ КОЈА ЈЕ САЧИЊЕНА ЗА ПЛАНИРАНИ ДОГАЂАЈ.**
- ▣ **ДА БИ СЕ ИЗБЕГЛА ЗАБУНА, ХОТЕЛ ТРЕБА ДА ПРИМЕНИ ЈЕДНОСТАВАН СИСТЕМ БОЈА, НПР: ОРИГИНАЛ ПОНУДА – БЕЛЕ БОЈЕ; РЕВИЗИЈА – ЗЕЛЕНЕ БОЈЕ; ГАРАНЦИЈЕ – РУЖИЧАСТЕ БОЈЕ.**
- ▣ **НА ТАЈ НАЧИН, АКО ПРОМЕНЕ МОРАЈУ БИТИ ЈАВЉЕНЕ СВИМ ОДЕЉЕЊИМА, КОРИГУЈУЋИ ОРИГИНАЛНУ ПОНУДУ СМАЊИЋЕ СЕ ПРОТОК ПАПИРА НА САМО ЈЕДАН ДОКУМЕНТ**

## 4. РЕЗИМЕ СКУПА - ДОГАЂАЈА

- ▣ ОБИЧНО СЕ СПРОВОДИ КАДА КОРИСНИК НАРУЧИ ДВА ИЛИ ВИШЕ ДОГАЂАЈА ЈЕДАН ЗА ДРУГИМ.
- ▣ РЕЗИМЕ КОНГРЕСА ИМА СВРХУ СЛИЧНУ РЕЗИМЕУ ИЗНАЈМЉЕНИХ САЛА, ЈЕР ОВАЈ ИЗВЕШТАЈ ОЗНАЧАВА ПРОСТОРИЈЕ КОЈЕ КОРИСТИ ОДРЕЂЕНИ КОРИСНИК. НПР:АКО ОРГАНИЗУЈЕТЕ ЈЕДНОНЕДЕЉНИ КОНГРЕС СА ПОНУДОМ ОД 15 ВРСТА ЈЕЛА, ПИЋЕМ И САЛОМ ЗА КОНФЕРЕНЦИЈЕ, РЕЗИМЕ СКУПА ОБУХВАТИЋЕ СВЕ ДОГАЂАЈЕ, КАДА И КОЈЕ ЋЕ ПРОСТОРИЈЕ БИТИ ЗАУЗЕТЕ, А КАДА СЛОБОДНЕ.

▣ ДОКУМЕНТ ОБИЧНО УКЉУЧУЈЕ СЛЕДЕЋЕ ЕЛЕМЕНТЕ:

- БРОЈ ПОНУДЕ,
- ДАТУМ ОДРЖАВАЊА ДОГАЂАЈА,
- ВРСТА УСЛУГЕ,
- ТИП ДОГАЂАЈА,
- ИМЕ КОРИСНИКА,
- АДРЕСУ КОРИСНИКА,
- ОСОБА КОЈА ЈЕ ПОРУЧИЛА ДОГАЂАЈ,
- ЦЕНУ КОЈА ЈЕ ПЛАЋЕНА,
- ИМЕ КОНТАКТ ОСОБЕ,
- УПУТСТВО ЗА НАПЛАТУ,
- ИМЕНА ОСОБА ЗАДУЖЕНИХ ЗА ПОЈЕДИНЕ ПРИПРЕМЕ САЛЕ,
- НАЗИВ САЛЕ КОЈА СЕ КОРИСТИ,
- ВРЕМЕ ПОЧЕТКА ДОГАЂАЈА,
- ОЧЕКИВАНО ВРЕМЕ ЗАВРШЕТКА,
- ОЧЕКИВАНИ БРОЈ ЗВАНИЦА,
- ПРИПРЕМА САЛЕ,
- ПОСЕБНА ОПРЕМА,
- ПРОЦЕНУ КОМПЛЕТНОГ РАЧ.
- ПОТПИС ОСОБЕ КОЈА ОДОБРАВА ПОНУДУ,
- ЛИСТУ ОДЕЉЕЊА КОЈА ПРИМАЈУ КОПИЈУ ПОНУДЕ,
- ПОСЕБНЕ ИНСТРУКЦИЈЕ

## 5. УГОВОР О УСЛУЖИВАЊУ

- ▣ ХОТЕЛ ОБИЧНО ЗАХТЕВА ОД КОРИСНИКА ДА ПОТПИШЕ ФОРМАЛНИ УГОВОР О УСЛУЖИВАЊУ, ПРЕ РЕЗЕРВАЦИЈЕ ДОГАЂАЈА, ПОСЕБНО КАДА СЕ ОРГАНИЗУЈЕ ВЕЛИКА СВЕЧАНОСТ.
- ▣ АКО ИМАТЕ СТАНДАРДНУ УГОВОРНУ ФОРМУ, МОЖЕТЕ ДАТИ ПОТЕНЦИЈАЛНОМ КОРИСНИКУ ДА ГА ПРОУЧИ ПРЕ ПОТПИСИВАЊА. ТИМЕ СЕ КОРИСНИКУ ДАЈЕ ДОВОЉНО ВРЕМЕНА ДА ПРОУЧИ ТЕРМИНЕ, АКО МУ НЕШТО НИЈЕ ЈАСНО НА ВАМА ЈЕ ДА РАЗЈАСНИТЕ СВЕ ШТО МОЖЕ БИТИ СПОРНО, ЈЕР ЈЕ ПОСЛЕДЊА СТВАР КОЈУ ЖЕЛИТЕ НЕЗАДОВОЉАН ГОСТ.
- ▣ АКО КОРИСНИЦИ КОНГРЕСА ЗАХТЕВАЈУ СПЕЦИЈАЛНИ СЕРВИС, ХОТЕЛ И КОРИСНИК МОГУ РАДИТИ ЗАЈЕДНО НА САСТАВЉАЊУ ТОГ УГОВОРА. ОВАЈ УГОВОР МОЖЕ БИТИ ДОДАТ СТАНДАРДНОМ УГОВОРУ ИЛИ МОЖЕ ФУНКЦИОНИСАТИ САМОСТАЛНО.

## 6. КОНТРОЛА И РАПОРТИ - ИЗВЕШТАЈИ

### ОСНОВНИ УГОВОР КЕТЕРИНГА ОБИЧНО УКЉУЧУЈЕ СЛЕДЕЋЕ:

- ▣ ДАТУМ УГОВОРА, - ПРОЦЕДУРЕ  
НАПЛАТЕ
- ▣ ДАТУМ ДОГАЂАЈА, - ОБАВЕЗЕ КОРИСНИКА
- ▣ ВРЕМЕ ДОГАЂАЈА, - ПОЛИСЕ КЕТЕРИНГА,
- ▣ ПОТПИС КОРИСНИКА И “ХОТЕЛА”
- ▣ ОБЕЛЕЖЕНЕ САЛЕ ЗА ДОГАЂАЈ, - РАЧУНСКЕ ГАРАНЦИЈЕ
- ▣ МЕНИ, КОШТАЊЕ:
- ▣ СТИЛ УСЛУГЕ (НАЧИН), - ХРАНЕ И ПИЋА
- ▣ ПОДЕШАВАЊЕ ПРОСТОРИЈЕ, - НАПОЈНИЦЕ,
- ▣ ОСТАЛЕ ЗАХТЕВЕ КОРИСНИКА: - ЗА РАД
- ▣ Визуелни - ЗА ПРОСТОРИЈЕ,
- ▣ Осветљење - ДЕПОЗИТ,
- ▣ Спаваће собе - ПЕНАЛИ У СЛУЧАЈУ
- ▣ Превоз ОТКАЗИВАЊА
- ▣ Обезбеђење УГОВОРА: - ОСТАЛИ УСЛОВИ

## 7. КРЕДИТ МЕНАџМЕНТ

- ▣ АКО КОРИСНИК ОДЛУЧИ ДА УЗМЕ КРЕДИТ, МЕНАѢЕР ХОТЕЛА ЗАДУЖЕН ЗА КРЕДИТЕ МОРА ДА ПРОЦЕНИ КРЕДИТНУ СПОСОБНОСТ КОРИСНИКА.
- ▣ КОРИСНИК СЕ УПОЗНАЈЕ СА ДЕТАЉИМА ХОТЕЛСКОГ ДЕПОЗИТА И РАЧУНСКЕ ПРОЦЕДУРЕ. ОБИЧНО ЈЕ МАЛИ БРОЈ КОРИСНИКА КРЕДИТНО СПОСОБАН, ПА СЕ ОД КОРИСНИКА УГЛАВНОМ ОЧЕКУЈЕ ДА ПЛАТИ УНАПРЕД.

## ▣ *ДЕПОЗИТ*

- ПОЖЕЉНИ ГОСТИ НЕ БИ ТРЕБАЛИ ДА ОСТАВЉАЈУ ДЕПОЗИТ ЗА КРЕДИТ.
- ОД ОСТАЛИХ СЕ ОБИЧНО ОЧЕКУЈЕ ДА СТАВЕ 25% до 80%.
- ФИНАЛНИ РАЧУН ЋЕ ЗАВИСИТИ ОД ВЕЛИЧИНЕ КЕТЕРИНГ ДОГАЂАЈА И КРЕДИТНЕ СПОСОБНОСТИ КОРИСНИКА. ДЕПОЗИТ МОРА БИТИ ПОЛОЖЕН НАЈМАЊЕ 30 ДАНА ПРЕ СЕРВИСА.

## ▣ *РАЧУНСКА ПРОЦЕДУРА*

- КАДА СУ У ПИТАЊУ ПОЖЕЉНИ ГОСТИ, КРЕДИТНИ МЕНАџЕР ЋЕ ИЗВРШИТИ НАПЛАТУ НОВЧАНИХ ПОТРАЖИВАЊА У ВРЕМЕ НАЗНАЧЕНО У УГОВОРУ. ФИНАЛНИ РАЧУН БИЋЕ ИМ ПРИПРЕМЉЕН ОДМАХ НАКОН ДОГАЂАЈА.
- НЕКИМ КОРИСНИЦИМА ЋЕ ОДМАХ НАКОН ДОГАЂАЈА БИТИ НАПЛАЋЕН КОМПЛЕТАН ИЗНОС ДУГА, ДОК У НЕКИМ СЛУЧАЈЕВИМА КОРИСНИЦИ НЕЋЕ МОРАТИ ДА ПЛАТЕ ОДМАХ НАКОН ДОГАЂАЈА, НЕГО ИМ СЕ ДАЈЕ АКРЕДИТИВНИ ПЕРИОД.
- ОБИЧНО ХОТЕЛ НАЗНАЧИ НАЧИН ПЛАЋАЊА КОЈИ ОДГОВАРА ОБЕМА СТРАНАМА.



## ▣ *ПРОЦЕДУРА ПРИКУПЉАЊА*

- АКО КОРИСНИК ПОГРЕШИ У РАСПОРЕДУ ПЛАЋАЊА, КРЕДИТНИ МЕНАџЕР ЧЕСТО МОРА ДА ПРЕПРАВЉА ПРОЦЕДУРУ НАПЛАТЕ.
- АКО КОРИСНИК КАСНИ НАКНАДНО, МЕНАџЕР ЋЕ ГА ПОЗВАТИ И ПОКУШАТИ ДА НАЂУ РЕШЕЊЕ . МОЖЕ СЕ ПОСЛАТИ ПРЕПОРУЧЕНО ПИСМО ИЛИ РАЧУН ФАКСОМ.
- НА ОВАЈ НАЧИН ОНЕМОГУЋЕНО ЈЕ “ДА КОРИСНИК КАЖЕ ДА СЕ РАЧУН ЗАГУБИО У ПОШТИ.”
- АКО СВИ ОВИ ПОКУШАЈИ ОСТАНУ БЕЗ УСПЕХА, ХОТЕЛ МОРА ПРЕБАЦИТИ РАЧУН КРЕДИТНОМ ОДЕЉЕЊУ.

## 8. КОНТРОЛА ХРАНЕ И ПИЋА (ТРОШКОВА)

- ▣ ЕФЕКТИВНА КОНТРОЛА ЈЕ БАЗИРАНА НА СТАНДАРДНИМ ПРОЦЕДУРАМА ДА СЕ ПОСЛОВНИ РЕЗУЛТАТ УСАГЛАСИ СА ПОСЛОВНИМ ПРОБЛЕМИМА.
- ▣ МЕНАџМЕНТ ЈЕ У ОБАВЕЗИ ДА УТВРДИ: СТАНДАРДЕ БУѢТА, СТАНДАРДЕ КВАЛИТЕТА, СТАЊЕ ПОСЛОВАЊА.
- ▣ АКО ПОСТОЈИ ГЛОБАЛНИ ПРОБЛЕМ У ИНДУСТРИЈИ ХРАНЕ И ПИЋА, ТО ЈЕ НЕДОСТАТАК СТАНДАРДА.

## **A. ПРИЈЕМ**

- ▣ УПОРЕДИ ФАКТУРУ СА ПОРУЏБИНОМ**
- ▣ УПОРЕДИ ИСПОРУЧЕНУ РОБУ СА ФАКТУРОМ И ХОТЕЛСКОМ ПОРУЏБИНОМ.**
- ▣ ПРОВЕРИ (ИСПИТАЈ) КВАЛИТЕТ СВАКЕ**
- ▣ ИСПИТАЈ КОЛИЧИННУ СВАКЕ ОД ЊИХ, ТЕЖИНУ, ЈАЧИНУ, УКУПАН БРОЈ**
- ▣ ИЗВРШИ УГОВАРАЊЕ У ВЕЗИ КРЕДИТА СА ДОБАВЉАЧЕМ АКО ЈЕ ИЗВОДЉИВО. АКО ПОСТОЈИ БИЛО КАКАВ ПРОБЛЕМ ВЕЗАН ЗА КОЛИЧИНУ ИЛИ КВАЛИТЕТ, АГЕНТ ЗА ПРИЈЕМ МОРА УЗЕТИ ФАКТУРУ ОД ВОЗАЧА, КОНТАКТИРАТИ НАБАВЉАЧКО КРЕДИТНО ОДЕЉЕЊЕ И ПОСЛАТИ ПИСАНЕ ПРИМЕДБЕ.**

## **Б. СКЛАДИШТЕЊЕ И ИЗВАДАЊЕ**

- ▣ ГЛАВНА СВРХА СКЛАДИШТЕЊА ЈЕ ДА СЕ САЧУВА РОБА ОД КВАРЕЊА И КРАЂЕ И ДА ЈЕ УВЕК ИМА ДОВОЉНО НА ЗАЛИХИ.**
- ▣ КРАЂА СЕ СМАЊУЈЕ НА МИНИМУМ ЧУВАЊЕМ РОБЕ ПОД КЉУЧЕМ, ЗАБРАНОМ УЛАСКА НЕЗАПОСЛЕНИМ ЛИЦИНА И ПРОПИСНИМ ИЗДАВАЊЕМ РОБЕ (ПРЕКО КЊИГЕ ТРЕБОВАЊА, НА ПОТПИС.**
- ▣ КВАРЕЊЕ СЕ СВОДИ НА МИНИМУМ ОДРЖАВАЊЕМ САНИТАРНИХ СТАНДАРДА И ПРЕВИЛНОМ РОТАЦИЈОМ РОБЕ. ПРОИЗВОДИ МОРАЈУ БИТИ СКЛАДИШТЕНИ У ПРОСТОРИЈЕ СА ОДГОВАРАЈУЋОМ ТЕМПЕРАТУРОМ И ВЛАЖНОШЋУ ВАЗДУХА**

# ПРОИЗВОДЊА

- *КОРИШЋЕЊЕ СТАНДАРДНИХ РЕЦЕПАТА*
- *РАЗВОЈ СТАНДАРДИЗОВАНОГ ПЛАНА РАДА И ПРИПРЕМЕ ХРАНЕ (УТВРЂЕНО ВРЕМЕ ПОТРЕБНО ЗА ПРИПРЕМУ)*
- *НАДГЛЕДАТИ ПРОЦЕС ПРОИЗВОДЊЕ (КОНТРОЛА ВЕЛИЧИНЕ ПОРЦИЈА- ПОШТОВАЊЕ СТАНДАРДА)*
- *СМАЊИТИ НА МИНИМУМ ОДСТУПАЊА У ЦЕНИ НАМИРНИЦА И ГОТОВИХ ПРОИЗВОДА.*

# СЕРВИС

- *ДОБАР СЕРВИС НЕ НАСТАЈЕ САМ ОД СЕБЕ,*
- *НЕКО МОРА НАДГЛЕДАТИ ПРОЦЕС УСЛУЖИВАЊА И ДАВАТИ САВЕТЕ ДА БИ БИЛИ СИГУРНИ У КВАЛИТЕТ И ЦЕНУ УСЛУГЕ И ПРОЦЕНИЛИ РЕАКЦИЈУ ГОСТИЈУ.*

## НАЈКРИТИЧНИЈИ АСПЕКТИ КОНТРОЛЕ СЕРВИСА СУ:

- *УТВРДИТИ ДА ЛИ СЕ ПОДИЗАЊЕ ТАЊИРА ИЗ КУХИЊЕ ОБАВЉА НА ВРЕМЕ (ДА СЕ ХРАНА НЕ ОХЛАДИ)*
- *УОЧИТИ НЕДОСТАТКЕ У КОМУНИКАЦИЈИ РЕСТОРАНА И КУХИЊЕ (ПОСАО ЕКСПЕДИТОРА)*
- *ПРОВЕРИТИ КВАЛИТЕТ ЗАВРШЕНИХ МЕНИ ПРОИЗВОДА (ДУЖНОСТ КОНТРОЛОРА)*

▣ КОНТРОЛА ЦЕНЕ ХРАНЕ И ПИЋА СИСТЕМОМ ЗАБЕЛЕЖАВАЊА:

- КОНТРОЛА ЈЕ НЕПОТПУНА АКО НЕ ПОСТОЈИ ОДГОВАРАЈУЋЕ ПРИКУПЉАЊЕ И АНАЛИЗА ПОДАТАКА.
- БЕЗ КОМПЈУТЕРА ЈЕ ПРАКТИЧНО НЕМОГУЋЕ ОДРЕДИТИ И ПРАТИТИ СВЕ РАЧУНЕ.
- ПОТРЕБНО ЈЕ ИЗРАЧУНАТИ НАБАВНУ ЦЕНУ ПРОИЗВОДА, ПА ТЕК ОНДА ЦЕНУ ЗА ГОСТЕ (ПРОДАЈНУ).
- КАДА СЕ ЈЕДНОМ УТВРДИ ПОТЕНЦИЈАЛНА ЦЕНА ЗА СВАКО СЕРВИРАЊЕ, ЈЕДНОСТАВНО ЈУ ЈЕ ПОМНОЖИТИ СА БРОЈЕМ СЕРВИСА, ШТО ЈЕ УКУПНА ЦЕНА ЗА ДАТУ УСЛУГУ.
- ДОБИЈЕНИ ИЗНОС ПОРЕДИ СЕ СА УКУПНИМ ТРОШКОВИМА, АКО ЈЕ ОДСТУПАЊЕ ЗНАЧАЈНО, ТРЕБА ПОНОВИТИ ПОСТУПАК КОНТРОЛЕ И ПРОНАЋИ ПРОБЛЕМ ДА БИ СЕ ИСТИ РЕШИО.

- ▣ ДРУГИ НАЧИН САКУПЉАЊА И АНАЛИЗЕ ПОДАТАКА ЈЕ КОРИШЋЕЊЕ ГОТОВИХ СТАТИСТИЧКИХ ПОДАТАКА ОБРАЂЕНИХ ОД СТРАНЕ ЗАВОДА ЗА СТАТИСТИКУ.