

**„Просветни гласник“, 8/2013**  
**Образовни профил: УГОСТИТЕЉСКИ ТЕХНИЧАР**  
**УСЛУЖИВАЊЕ СА ПРАКТИЧНОМ НАСТАВОМ**

**ЦИЉ И ЗАДАЦИ**

**Циљ** наставе предмета је стицање знања, вештина и ставова потребних за обављање послова услуживања гостију у свим врстама угоститељских објеката.

**Задаци** наставе предмета су:

- упознавање угоститељских пословних јединица у оквиру којих се врши услуживање;
- упознавање опреме, уређаја и инвентара за услуживање и оспособљавање ученика за њихово правилно и безбедно коришћење и руковање;
- формирање радних навика и особина за обављање послова услуживања гостију (правилан и културан однос према госту);
- стицање знања о коришћењу средстава угоститељске понуде – инструменти понуде и документи продаје;
- стицање навика за тачност, прецизност, уредност, економичност и рационалност у пословању,
- стицање навика за тимски рад, колегијалност и поштовање етичких и других норми у раду
- упознавање мера хигијенско-техничке заштите и примена сигурносних, еколошких и здравствених мера у процесу рада;
- употреба информатичке технологије у прикупљању, организовању и коришћењу информација у свакодневном раду.

**САДРЖАЈИ ПРОГРАМА**

**III РАЗРЕД**

**(0+8 часова недељно, 256 часова годишње + 150 часова у блоку)**

**УВОД (1)**

**ПАНСИОНСКО ПОСЛОВАЊЕ (18)**

Пансионско пословање – појам. Објекти, просторије, места и локације пансионских објеката. Сезона, време и начин коришћења, врсте услуга и други услови. Организација рада у пансионским ресторанима. Упознавање просторија, опреме, намештаја, уређаја и инвентара за услуживање у пансионским ресторанима.

Инструменти понуда у пансионским ресторанима. Функција јеловника или мени карте у пансионском пословању; састављање и писање јеловника, састављање и писање мени карте, врсте мениа. Карта пића и винска карта у пансионским ресторанима.

**УСЛУЖИВАЊЕ У ПАНСИОНСКИМ РЕСТОРАНИМА (40)**

Припремни радови у пансионским ресторанима за одређене дневне оброке (доручак, ручак и вечера) у офису и у трпезарија пансиона. Дочек, прихватање и смештај гостију за сто. Примање поруџбине за јело и пиће од пансионских и од пролазних гостију (по јеловнику). Бонирање по-

руџбина јела и блокирање пића за пансионске госте. Реализација – блокирање поруџбина за прилазне госте ( а ла царте). Услуживање: доручка, ручка и вечере за пансионске госте. Услуживање јела и пића за пролазне госте. Услуживање вина и осталих пића у пансиону. Наплата рачуна од пролазних гостију. Наплата рачуна од пансионских гостију. Анкетирање гостију – примање поруџбина за наредни дан. Рекапитулација анкетираних јела и предаја рекапитулације кухињи. Завршни радови.

**ЗАЈЕДНИЧКИ ОБРОЦИ ПО УТВРЂЕНОМ МЕНИЈУ (26)**

Заједнички ручак и вечера – појам (метода Табле д'от сервиса), поводи за приређивање ових оброка. Састављање менија за заједничке оброке и одређивање пића уз мени. Закључница, елементи закључнице и налог за рад. Распоред рада услужног особља.

**УСЛУЖИВАЊЕ ЗАЈЕДНИЧКИХ РУЧКОВА И ВЕЧЕРА – TABLE D, OT SERVISA (65)**

Припремни радови за заједничке оброке по менију у офису (припремање инвентара за услужи-

вање). Припремни радови у сали ресторана или салона (спајање, кувертирање столова по менију, постављање сервирних столова).

Услуживање апиритива за заједничким столовима. Услуживање хладних предјела, супа, главних јела и салата, накнадно – допунско услуживање главним јелом (ман сервис), сиревима, посланицама и воћем. Услуживање белог и црвеног вина, шампањца и дезертних вина. Услуживање кафа и дигестива за заједничким столом. Наплата путем вирмана. Испраћај гостију. Завршни радови.

#### УСЛУЖИВАЊЕ НА СПРАТОВИМА / ЕТАЖНО УСЛУЖИВАЊЕ (16)

Услови за етажно услуживање. Конобарска припремница – етажни и централни етажни офис. Намештај, уређаји и потребан инвентар у етажном офису. Услужно особље – особине и дужности услужног особља на спратовима. Организација рада – услуживања на спратовима. Распоред рада услужног особља.

#### ПРИПРЕМНИ РАДОВИ ЗА ЕТАЖНО УСЛУЖИВАЊЕ (22)

Инструменти понуде – јеловник – карта пића и др. Припремање инвентара за услуживање у офису. Припремање поруџбина на разне начине. Бонирање поруџбина и достављање поруџбина производним одељењима.

Преузимање поруџбина и услуживање: доручака, и осталих obroka – јела, пића и напитака по собама. Наплата услуга по спратовима. Завршни радови.

#### УСЛУЖИВАЊЕ НА САОБРАЋАЈНИМ СРЕДСТВИМА (30)

Угоститељство на саобраћајним средствима његов значај и улога. Угоститељски објекти – просторије на саобраћајним средствима; изглед и функција, опрема, намештај, уређаји и друго. Особље и дужности. Инструменти и средства понуде. Угоститељске услуге које се пружају, начин и време коришћења у зависности од превозног средства. Припремни радови, примање поруџбине, услуживање јела, пића, напитака и друге услуге у возовима (вагон ресторани), на бродовима, у авионима и у аутобусима .

#### БАРСКО ПОСЛОВАЊЕ (21)

Бар као угоститељски објекат – појам и врсте барова. Опрема: намештај, уређаји и инвентар бара. Барска карта јела и пића. Подела барских пића. Рецепти за барска пића. Особље бара, особине и дужности бармена. Програм за разоноду у бару. Наплата конзумација у бару. Вођење евиден-

ције – књиге бара, требовање и др. Обрачун утрошка и промета.

#### УСЛУЖИВАЊЕ У БАРУ (17)

Припремни радови у барској точионици: контрола залиха пића, слагање требованог пића по требовању у одређеном месту (приручни магацин, витрина, расхладни уређај), прање, брисање и полирање инвентара за услуживање, припремање пића, леда и осталог потребног материјала за барска пића. Припремање столова у бару за госте. Дочекивање гостију. Примање поруџбина. Блокирање поруџбина. Ношење и услуживање барских пића за столовима. Услуживање гостију за барским пултом. Наплата и предаја пазара. Завршни радови у бару.

### НАСТАВА У БЛОКУ

(120 +30 часова, укупно 150 годишње)

#### УСЛУЖИВАЊЕ У ПАНСИОНСКИМ РЕСТОРАНИМА

Упознавање просторија пансионског ресторана, опреме, намештаја, уређаја и инвентара за услуживање.

Припремни радови у офису: за доручак, ручак и вечеру. Прање, брисање и полирање инвентара, припрема малог стоног инвентара.

Припремни радови у трпезарији: за доручак ручак и вечеру – кувертирање столова за одређене оброке у зависности од ранга пансионског ресторана и у зависности од obroka за који се кувертира. Бонирање поруџбина („по примљено“) и анкета од претходног дана. Припремање сервирних столова.

Услуживање гостију: доручком, ручком, вечером. Примање поруџбина за пиће, маркирање и услуживање пића. Наплата пића (директно или преко рецепције пансиона). Анкетирање гостију и њихове поруџбине за наредни дан помоћу специјалних јеловника или мени-карата. Рекапитулација по анкетним јеловницима и предаја кухињи. Испраћај госта. Распремање столова и слагање инвентара.

Заједнички obroci – ручак или вечера.

Пословни obroci – ручак или вечера.

Припремање поруџбине, састављање менија, постављање стола по менију у ресторану, услуживање, наплаћивање и испраћај госта. Услуживање на спратовима – етажно.

Услуживање на саобраћајним средствима. Барско пословање. Завршни радови.

Облик рада ПРАКТИЧНА НАСТАВА – **ФЕРИЈАЛ-НА ПРАКСА** се реализује у оквиру блок наставе (по завршетку трећег разреда, 1 недеља са 30 часова, најкасније до 15.08. текуће школске године. За реализацију треба планирати следеће садржаје:

Рад у точионици: припремни радови, припремање и издавање пића, завршни радови.

Рад у доручковаоници: припремни радови, услуживање разних доручака и завршни радови.

Рад у кафани: припремни радови, услуживање и завршни радови.

Рад у пансионским ресторанима: припремни радови, услуживање јела и пића, завршни радови.

Рад у класичним ресторанима: припремни радови, услуживање јела, пића, напитака и другог, завршни радови.

Рад у кафе ресторанима: припремни радови, услуживање јела, пића, напитака и другог, завршни радови.

#### НАЧИН ОСТВАРИВАЊА ПРОГРАМА (УПУТСТВО)

Услуживање је стручни предмет који обухвата радове око доношења и сервирања јела и пића као и припремање хране или пића пред гостима. Оно у себи садржи и елементе точилаштва, барског пословања као и основна знања из куварства и посластичарства. Оваква сложеност предмета указује да се излагању програмских садржаја мора приступити са претходно добро проученим и утврђеним дидактичким и методичким принципима реализације наставе.

Програм се реализује у свим разредима у следећим облицима: кабинетске вежбе, практична настава, настава у блоку и феријална пракса. Кабинетска настава се изводи у школским кабинетима, а остали облици у угоститељским објектима високе категорије.

Кабинетске вежбе се реализују кроз следеће облике рада:

а) Наставник демонстрира вежбу уз помоћ групе ученика, даје теоријска објашњења и изводи вежбу као целовиту операцију од припремних до завршних радова.

б) Наставник даје теоријска објашњења вежбе, а затим је ученици изводе самостално уз контролу и интервенцију наставника.

в) После теоријског објашњења наставника ученици раде у групама различите вежбе уз контролу и интервенцију наставника. Рад у групама

има предност код обнављања и увежбавања градива.

Приликом извођења кабинетских вежби важно је да наставник обезбеди:

– да су ученици стално активни и ангажовани на разне начине (у припремним радовима, у асистирању наставнику, у самосталној реализацији вежби, у групном раду, у завршним радовима, итд.), овим се постиже да ученици уче и памте наставне садржаје при самом вежбању, а истовремено се повећава њихова мотивација за рад,

– да усмери усвајање знања и вештине услуживања од једноставнијих ка сложенијим, обједињавајући теоријску наставу са практичном наставом,

– да понављањем вежби исправља грешке у раду ученика и постиже потребну спретност у извршавању одређених задатака,

– да акценат стави на део програма који представља основу предмета и да излагања буду сажета, јасна и конкретна.

Могућност примене разних облика и метода рада у кабинетској настави је велика и наставник треба максимално да их користи у циљу што ефикаснијег усвајања програмских садржаја од стране ученика и у циљу што већег мотивисања ученика за проширивање знања. У ту сврху користи сва наставна средства: графоскоп, дијапроектор, филмску и видео технику (наставне филмове). Ученика такође упућивати на стручну литературу из школске библиотеке као и коришћење уџбеника.

Кроз кабинетске вежбе ученике уводимо у знања о важности културног и професионалног односа према госту, важности примене хигијенске заштите као и естетског уређења амбијента у коме се врши услуживање и тиме код ученика развијати смисао за лепо.

Практична настава се организује у угоститељским објектима и има за циљ обнављање, утврђивање и увежбавање садржаја кабинетских вежби али у условима услужно-производног процеса. Она ученика треба да уведе у тимски рад, да му омогући да сагледа повезаност производних и услужних процеса у угоститељском објекту. Специфичност ове наставе је у томе што наставник истовремено ради на више поруџбина по програму производно-услужног процеса а ученика укључује у делове тога процеса. Улога наставника је да укључује ученика у фазе услужног процеса, и да им, уз краћа теоријска објашњења, препушта да их самостално изведу. Кроз

практичну наставу, поред стицања знања и вештина у овом предмету, акценат ставити на рад ученика са гостом, на правилан, коректан и професионалан однос ученика према госту, на развијање самосталности ученика у решавању разних ситуација које пракса намеће.

Ефекти практичне наставе у смислу стицања знања, вештина и осамостаљивања у раду најизраженији су у завршним разредима.

Настава у блоку се организује у циклусима од по недељу дана у угоститељским објектима или у школској радионици.

Циљ овог облика наставе је понављање и увежбавање изабраних тематских целина али у континуитету тј. у свим фазама радног процеса. Наставник обезбеђује да ученици, што самосталније, изаберу тематску целину, изврше је од припремних до завршних радова, обезбеђујући да ови ученици прођу кроз све фазе рада.

Предност наставе у блоку је што код ученика развија навике потребне за радни процес какав их очекује када се запосле.

Феријална пракса се изводи после завршеног трећег разреда, а најкасније до 15.08. текуће школске године, у угоститељским објектима у циљу систематизације наставних садржаја из претходних разреда и у циљу што већег осамостаљивања ученика у раду.

Напомена: У првом и другом разреду се реализују само кабинетске вежбе и блок настава.

Услуживање у мањој мери или већој мери у корелацији са низом других предмета: куварство, основи куварства, посластичарство, познавање робе, економика и организација предузећа, страни језици, психологија, хигијена и наука о исхрани.