

Usluživanje

1. Koja je definicija ugostiteljstva?
2. Koje su vrste ugostiteljskih usluga?
3. Kako se razvijalo ugostiteljstvo kroz istoriju?
4. Koje su osnovne principe ugostiteljstva?
5. Koja je razlika između ugostiteljskih objekata za smještaj i ugostiteljskih objekata za pružanje usluga hrane i pića?
6. Kako se razlikuju proizvodni, uslužni i pomoćni prostori u ugostiteljskim objektima?
7. Koja je svrha opreme i inventara u ugostiteljstvu i kako ih koristiti na higijenski, ekonomičan i racionalan način?
8. Kako se razlikuje osoblje koje organizuje uslužni proces od osoblja koje poslužuje?
9. Koje su prednosti i nedostaci najpoznatijih sistema podjele rada konobara (bečki, francuski i anglo-američki)?
10. Koje su karakteristike i dužnosti uslužnog osoblja?
11. Zašto je važna lična i opšta higijena u ugostiteljstvu?
12. Kako se razlikuju dnevni i vanredni obroci i koje su njihove komponente?
13. Koji je običajno vrijeme posluživanja dnevnih obroka?
14. Kako se razlikuju navike i običaji u ishrani ljudi u raznim dijelovima svijeta?
15. Koje su karakteristike i povodi za organizovanje jednostavnih i svečanih vanrednih obroka?
16. Zašto su sredstva ponude hrane i pića važna za promociju i povećanje prodaje?
17. Kako se razlikuju razna sredstva ponude zavisno od vrste ugostiteljske poslovne jedinice (jelovnik, vinska karta, barska karta, kafanski cenovnik, cenovnik ugostiteljskih usluga)?
18. Koje su osnovne zahtjeve za sastavljanje jelovnika?
19. Kako ispravno i stručno koristiti sredstva ponude?
20. Zašto su dobro obavljani pripremni radovi važni za brzo, stručno i kulturno posluživanje gostiju?
21. Koji su koraci u izvođenju pripremnih radova u točionici pića, konobarskoj pripremnici i uslužnim prostorijama?
22. Koje su različite tehnike usluživanja mesa koje se najčešće koriste u praksi?
23. Kako procijeniti koji način usluživanja je najsvrsishodniji u određenoj prilici?
24. Kako primijeniti praktičnu primjenu bečkog, francuskog, engleskog i ruskoj načina usluživanja u njihovim varijantama?
25. Koja je razlika između sistema poslovanja prema meniju (pansionarsko poslovanje) i sistema poslovanja prema jelovniku (a la carte sistem)?
26. Koje su prednosti i nedostaci oba sistema?
27. Kako primijeniti praktičnu primjenu sistema poslovanja?
28. Kako pravilno dočekati, prihvatiti i smjestiti gosta u praksi?
29. Kako gostu staviti na raspolaganje sredstva ponude i pomoći mu oko izbora ponuđenih jela i pića?
30. Koji su koraci u posluživanju poručenih jela i pića?

31. Kako postupiti s računom i naplatiti usluge?
32. Kako riješiti eventualne jednostavnije reklamacije?
33. Koji su koraci nakon ispraćaja gosta?
34. Koji su pripremni radovi za glavne dnevne obroke (doručak, ručak i večera) i međuobroke (prije i poslije podne)?
35. Kako brzo, stručno i kulturno poslužiti glavne i sporedne dnevne obroke?
36. Koje su ispravne završne radnje nakon posluživanja dnevnih obroka?