



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

PRIRUČNIK KETERING USLUGA





IMPRESUM

Autori

1. Sanja Ferenčević
2. Beáta Orješková
3. Benjamín Šimko
4. Zuzana Šoučiková
5. Adelina Maria Alves Oliveira

Naziv priručnika

Ketering usluga

PRIRUČNIK PRIREDILA

Sanja Ferenčević, Srednja ekonomska škola Sombor

RECENZENT

Goran Gorjanac

INFORMATIČKA PRIPREMA

Stevan Zelić

“Ovaj projekat (“Ketering usluga” 2019-1-RS01-KA202-000847) je finansiran uz podršku Evropske komisije. Ovaj priručnik Ketering usluga odražava samo stanovište autora i ni pod kojim uslovima se Evropska unija i njene institucije ne mogu smatrati odgovornim za bilo kakvu upotrebu informacija sardžanim u njoj“.



PREDGOVOR

Srednja ekonomska škola Sombor iz Srbije, Agrupamento de Escolas de Barcelos iz Portugala i Stredna odborná skola iz Slovačke su uspešno učestvovala na Erasmus+ pozivu Call 2019 Round 1 KA2 - Cooperation for innovation and the exchange of good practices, KA202 - Strategic Partnerships for vocational education and training.

Školama je odobren zajednički projekat pod nazivom „**Caterers On The Run**”

Referencijalni broj projekta je: 2019-1-RS01-KA202-000847

Trajanje projekta: 1. oktobar 2019. – 31. avgust 2022.

Partneri na projektu su:

Vodeći aplikant SRB: Srednja ekonomska škola Sombor, Sombor, Srbija

Partner SVK: Srednja Stredna odborná skola, Banská Bystrica, Slovačka

Partner PRT: Agrupamento de Escolas de Barcelos, Barcelos, Portugal

Priručnik Katering usluga nastao je kao rezultat saradnje sve tri škole sa namerom da učenicima stručnog obrazovanja profila kuvara, konobara, pekara, poslastičara i preduzetništva pruži mogućnost da teorijski i praktično nauče osnove katering usluge i time ojačaju svoje ključne kompetencije.

Priručnik je podeljen na tri celine koje omogućuju korisnicima sticanje znanja i veština iz određenih oblasti kateringa i preduzetništva.

Zahvaljujemo se svim učesnicima u projektu Katering usluga – predmetnim nastavnicima, voditeljima obuka, a posebno spoljnim stručnim saradnicima, predstavnicima ugostiteljskih i drugih institucija za njihov kvalitetni doprinos. Svojim angažovanjem i podrškom na realizaciji celokupnog projekta istovremeno su uticali i na kvalitet sadržaja samog Priručnika.

Priručnik je namenjen nastavnicima, učenicima, predstavnicima ugostiteljskog sektora, ali i svim drugim licima koji žele da se bave ovom novijom perspektivnom granom ugostiteljstva –keteringom.

UVOD

Ugostiteljstvo kao grana privrede se u proteklih nekoliko godina naglo razvilo, a posebno deo uslužne delatnosti koji se odnosi na usluge kateringa. S obzirom na brz tempo života i hronični nedostatak vremena sve je veća potražnja za angažovanjem stručnih timova koji na kreativan i profesionalan način obavljaju katering usluge.

Sve tri škole su u skladu sa svojim ključnim kompetencijama izradile jedan segment Priručnika Katering usluge:

- ❖ **1 deo – segment kuvarstva i usluživanja kao dela ponude katering usluge**
- Srednja ekonomska škola Sombor, Srbija
- ❖ **2 deo – segment pekarstva i poslastičarstva kao dela ponude katering usluge**
- Stredna odborná škola, Slovačka
- ❖ **3 deo – segment preduzetništva kao dela ponude katering usluge**
- Agrupamento de Escolas de Barcelos, Portugalija

Cilj je da se osnaže i unaprede kompetencije nastavnika stručnih predmeta u školama ugostiteljskih i preduzetničkih profila i da se učenicima kroz dodatnu nastavu omogući da steknu znanja i veštine koje će im olakšati i pružiti bolje šanse u pronalaženju posla ili pokretanju sopstvenog biznisa.

Verujemo da ovaj priručnik može da Vam pomogne da pružite obrazovnu podršku većini vaših učenika koji žele da steknu nova znanja, uključe se u tržište rada, kao i onima koji žele da pokrenu vlastiti posao.

PRVI DEO

SEGMENT KUVARSTVA I USLUŽIVANJA
KAO DELA PONUDE KETERING USLUGE

ZNAČENJE POJMA KETERINGA I NJEGOV RAZVOJ KROZ ISTORIJU

Termin je nastao od engleske reči catering što u prevodu znači ugostiteljstvo, ugostiti, poslužiti...

Ketering predstavlja pripremu, distribuciju i posluženje hrane i pića po želji klijenta u ugostiteljskom objektu ili van njega, odnosno na lokaciji koju klijent odabere.

Ketering servisi osim pripremanja hrane za različite prilike, dostave i posluženja, mogu se baviti i iznajmljivanjem opreme, inventara, profesionalnih konobara, osvetljenja, muzike itd. Sve ove usluge mogu biti sastavni deo keteringa. Servisi koji obavljaju keterenig usluge moraju raspolagati savremenim sistemima pripreme, skladištenja, posluživanja i distribucije hrane.

Ketering datira još iz četvrtog veka pre nove ere u Kini kad su se organizovale proslave za veliki broj ljudi i za njih posluživala hrana, istovremeno i u Egiptu su robovi pripremali hranu i piće za zabave svojih vladara.

Zakonska pravila o hrani i piću se formiraju u 14.i 15. veku u Nemačkoj. 1778. godine u Kaliforniji Cezar Kranshel je organizovao banket sa ketering ponudom povodom inauguracije britanskog generala Villiama Hova.

Drevni Grci su nudili besplatne usluge hrane i pića u svojim gostionicama što se prenelo i u Rimsko carstvo. Ovo je period poznat po raskošnim gozbama sa obiljem hrane, jela i pića.

Nakon završetka Francuske revolucije kada se ističe potreba za posluženjem hrane i pića na aristokratskim zabavama, gastronomi pronalaze nov način da prodaju svoje usluge i tako nastaju prvi restorani (oko 1799. godine)

- ❖ 1820. godine osnovan je prva ketering kompanija u Filadelfiji.
- ❖ 1822. restoran „Sobrino de Botin“ nudi ketering usluge.
- ❖ 1930. godine u Sovjetskom Savezu su organizovani prvi javni keterinzi za građane Moskve i St. Petersburga.

Wholesale and Retail Ice Cream Manufacturer.

J. L. LEGEIN, TAKES FULL CHARGE, FURNISHES REFRESH-
MENTS AND SERVICE.
Also caters for Lodges, Kettledrums, Balls,
Dinners, Card and other Small Parties.

CATERER,

Wedding Collations a Specialty. 38 WEST STATE ST.,
SPRINGFIELD, MASS.

Formerly Chef de Cuisine
Massasoit House.

Best of References. TELEPHONE No. 6-2.

RAZLIKA IZMEĐU KETERING USLUGE I RESTORANSKE USLUGE

Kada govorimo o razlikama između ketering i restoranske usluge kao osnovna razlika koja se ističe u literaturi je u tehničkim karakteristikama prostorija u kojima se usluge odvijaju. (Govedarica,2015,str.6)

Dok je restoran ugostiteljski objekat, građen i opremljen za pružanje klasičnih i specifičnih usluga, usluge keteringa se mogu pružati i u vanrestoranskim prostorijama i objektima.

U restoranu postoje: upravnik, šef restorana, konobar - šef rejona, konobar -pomoćnik šefa rejona, konobar, barmen (u bolje opremljenim objektima), točilac pića i drugo uslužno osoblje, dok u keteringu učestvuju: ketering rukovodilac i izvršioici.

Uniforma ugostiteljskog osoblja je ista za sve.

Prilikom posluživanja u keteringu gost ne dobija jelovnik, cenovnik pića, vinsku kartu što su glavne odlike restoranske usluge. U keteringu je ponuda jedinstvena i unapred dogovorena sa kupcem.

Načini usluživanja (francuski, engleski, bečki, američki, ruski) u keteringu ne postoje. Hrana je najčešće servirana u malim zalogajima i direktno se degustira. Svi gosti mogu da se posluže, a ne dobija se utisak da se ručalo. Jelo je na taj način ima diskretno mesto, a akcenat je stavljen na okupljanju, druženju i razgovoru.(preuzeto <https://sta-je-ketering>)

Prodaja restoranskih usluga se zasniva na rezervaciji stolova, prijemu gostiju, primanju porudžbine, izvršenju usluge, naplaćivanju izvršenih usluga

U keteringu prodaja usluga zavisi od kupca. Usluge mogu biti u objektima i van njih. Goste prima domaćin (kupac), individualnog poručivanja nema, sve je dogovoreno unapred, a naplaćivanje se vrši po završetku prijema ili ponekad i unapred. (Govedarica,2015,str.7)



Uočite, navedite i objasnite osnovne razlike



(izvor:https://splavakapulko.rs/wp-content/uploads/2017/09/DAC_0844-630x315.jpg)

PROCES ODVIJANJA KETERING USLUGE

Kao posledica savremenog, brzog načina života, poslednjih godina je na tržištu došlo do velikog porasta agencija, firmi koje se bave katering uslugom.

Postoje različiti modaliteti pružanja usluga u okviru kateringa:

- ❖ **klijentu se dostavlja samo pripremljena hrana, jela, pića dok sve ostalo (prostor, inventar, dekor...) on sam obezbeđuje;**
- ❖ **klijentu se osim hrane unajmljuje i profesionalno osoblje za usluživanje**
- ❖ **klijentu se pruža kompletna usluga: hrana, piće, krupni i sitni inventar; osoblje, dekor, osvetljenje.**

Katering usluga zavisi od želje i zahteva kupaca: od izbora hrane (tradicionalna, organska, veganska...); od budžeta kojim raspolažu; od vrste događaja (rođendan, venčanje, koktel, krštenje, promocije, izložbe, koncerti...)

Katering serviser i klijent detaljno dogovaraju vrstu menija i usluge, tj. da li se hrana postavlja na otvorenom ili zatvorenom prostoru, da li se hrana postavlja u vidu ”švedskog” stola ili na više stanica. Ukoliko se radi o velikom događaju sa većim brojem gostiju, pravi se detaljan plan koji sadrži tačan raspored stolova, bara, organizaciju i podelu poslova itd..

Jedan od uslova da se hrana bezbedno transportuje do dogovorene lokacije je da serviser kateringa poseduje specijalno higijensko vozilo i odgovarajuće posude za svu vrstu hrane.

U najvećem broju slučajeva hrana se poslužuje u obliku „švedskog stola. Sva pripremljena hrana se postavi na stolu i gosti se sami poslužuju.

Jedna od osnovnih karakteristika kateringa je raznovrsnost i kreativnost u načinu pripreme i posluživanja hrane. Postavka stola, hrana i dekorisanje su postale jedan vid umetnosti gde hrana ima za cilj da vizuelno deluje na gosta.

Osim kvaliteta hrane jednako su bitni i detalji:

- ❖ **načini**
- ❖ **stilovi serviranja**
- ❖ **izbor tanjira**
- ❖ **čaša**
- ❖ **posuda**
- ❖ **boje**

Hrana koja se nalazi na stolu treba da bude lako dostupna svim gostima kako bi se mogli jednostavno poslužiti.

Radi lakšeg konzumiranja, hrana se priprema u manjim zalogajima.

Gostima su dostupni i tanjiri, pribor za jelo, salvete, čaše.

Cilj katering servisa je funkcionalnost, brzina, praktičnost i kvalitet.

(preuzeto sa <https://macvapress.rs>)

Ako je u pitanju kompletna katering usluga onda je serviser u obavezi da obezbedi osvetljenje, ponekad i muziku, dekoraciju stola: cveće, ikebane, sveće itd.

Cene kateringa se mogu formirati na više načina što zavisi od mnogih faktora. Najčešće se cena određuje po kilogramu dostavljene hrane, ali može i po gostu. To zavisi od kvaliteta utrošenih sastojaka za pripremu hrane i poslastica, udaljenosti lokacije na koju se dostavlja hrana, od broja angažovanog osoblja.

PARAMETRI KVALITETA HRANE

SENZORNA SVOJSTVA

Senzorna svojstva predstavljaju jedan od najvažnijih parametara u definisanju ukupnog kvaliteta proizvoda.

Sa aspekta potrošača, hleb i peciva moraju da imaju privlačan izgled (boja, sjaj, površina, oblik...), odgovarajuću čvrstoću pri sobnoj temperaturi, svojstven prelom, prijatan miris i ukus, kao i dobru održivost tokom čuvanja i skladištenja.

Da bi senzorna analiza, tj. definisanje specifičnih, dominantnih senzornih svojstava, dalo objektivne rezultate, veoma je značajan visok nivo znanja, odgovarajuća oprema (baždarena), optimalni uslovi rada i pravilno odabrana metodologija rada (Radovanović i Popov-Raljić, 2000/2001). Konkretno, moraju se znati opšti termini, termini koji se odnose na čula, termini koji definišu senzorna svojstva i termini koji se odnose na metode neposrednog ispitivanja (JUS ISO 5492: 2000E).

Najvažnije je definisanje tri senzorna svojstva kvaliteta: izgled (čulo vida), konzistencija/tekstura (čulo vida, čulo dodira, čulo ukusa) i aroma (čulo mirisa i ukusa).

U vizuelne utiske (izgled), spadaju zapažanja o karakteristikama prehrambenih proizvoda koja se registruju čulom vida (očima), a to su boja, oblik, površina, struktura... (MacDougal, 1988).

Senzorna analiza je nauka koja meri i vrednuje senzorna svojstva kvaliteta, kao što su izgled, konzistenciju/teksturu i aromu prehrambenih proizvoda, pomoću ljudskih čula. Prva zapažanja o kvalitetu prehrambenih proizvoda nastaju primenom različitih vizuelnih tehnika, tj. gledanjem ili posmatranjem pomoću čula vida.

U okviru vizuelnih utisaka razlikujemo sledeće pojmove:

- ❖ vizuelni utisci (izgled, boja, površina, sjaj)
- ❖ ocenjivanje mirisa
- ❖ ocenjivanje ukusa
- ❖ ocenjivanje teksture/konzistencije

Čulo ukusa čoveka može da registruje i razlikuje, ne samo četiri primene (slatko, slano, kiselo i gorko), već i više stotina različitih ukusa. U praksi su ukusi uglavnom mešavine ili uspešne kombinacije četiri osnovna modaliteta ukusa.

Tehnološki kvalitet obuhvata niz svojstava sirovina, procedure u pripremi, normative i način serviranja pripremljenog jela i pića. U većini objekata, ugostiteljski radnici i menadžeri poznaju ovaj aspekt kvaliteta.

Zakon o ugostiteljskoj delatnosti i posebnim uzansama u ugostiteljstvu obavezne su sve ugostiteljske organizacije – jedinice usvojiti svoje normative – standarde (recepturu) o utrošku namirnica, pića i napitaka kojih se moraju pridržavati i na zahtev gostiju staviti na uvid. Treba napomenuti da ugostiteljske organizacije – jedinice same utvrđuju (na osnovu iskustvenih normativa) i donose svoje normative – standarde o utrošku materijala. Dakle, država ili bilo koji njen organ ne propisuje normative – standarde o utrošku materijala, ali zato kontroliše njihovu primenu (Tešanović, 2007).

Mikrobiološki aspekt kvaliteta ukazuje na to da li se u hrani i piću nalazi veći broj ukupnih organizama od dozvoljenog i da u hrani nema uslovno patogenih organizama koji su izazivači kvarenja hrane, intoksikacije i toksikoinfekcije, odnosno trovanja hranom.

ZDRAVSTVENO - BEZBEDNI KVALITET

U bespoštednoj trci za profitom u uslovima jake i nemilosrdne konkurencije na tržištu prehrambene industrije, mnogi proizvođači plasiraju namirnice sa sumnjivim kvalitetom ne vodeći računa o posledicama koje takvi proizvodi mogu ostaviti na ljudsko zdravlje.

Zdravstveno - bezbedni kvalitet podrazumeva da se u proizvodima ne smeju naći nedozvoljene količine teških metala, pesticida, radionukleida i drugih štetnih materija.

Ministarstvo zdravlja donosi propise kojima određuje dozvoljene količine teških metala metaloida, ostatka pesticida, veterinarskih lekova, mikotoksina i drugih supstanci štetnih za zdravlje ljudi u hrani kao i dozvoljene koncentracije radionukleida u hrani.

Pesticidi se primenjuju kao mere zaštite bilja od štetočina (insekata, gljiva) u razvijenijim zemljama, a u manjoj meri u zemljama u razvoju. Još uvek predstavljaju važan faktor u održavanju visoke poljoprivredne proizvodnje kao sirovinske baze za prehrambenu industriju, ugostiteljske kuhinje i domaćinstva.

Teški metali predstavljaju hemijske materije koje se svakodnevno mogu naći u prirodi. Nalaze se u veoma malim količinama i mogu biti opasni i štetni po zdravlje čoveka, biljaka i životinja. Potiču iz stena i minerala koji čine Zemljinu koru, međutim znatno veće količine potiču iz topionica, dimnjaka termoelektrana i agrohemijska (Kastari, 1987).

NUTRITIVNI KVALITET

Jedan od najznačajnijih aspekata u proizvodnji i distribuciji hrane svakako je njen kvalitet i sigurnost. Obaveza svakog proizvođača je da tržištu pruži kvalitetnu hranu sa određenim nutritivnim svojstvima i senzornim osobinama, ali i istovremeno higijenski ispravnu, sigurnu hranu, čime će povoljno uticati na zdravlje potrošača (Kastari, 1987).

Hrana je sačinjena od sastojaka, hemijskih jedinjenja koja je neophodna za opstanak ljudi. Neki od njih su esencijalni, ne mogu se stvoriti u telu i moraju se unositi putem hrane. Primer esencijalnih sastojaka su minerali kao što su (Fe) i (Ca), vitamini i određene aminokiseline koje čine proteine. Bez izvora ovih sastojaka, dobro zdravlje se ne može održati.

U dobro balansiranoj obroku proteini treba da budu zastupljeni sa 10-15% energije, ugljeni hidrati sa 55-58% energije, a masnoće i ulja sa ne više od 30% energije. Vitamini, minerali i voda nemaju energetske vrednosti, ali su od izuzetnog značaja za celokupno zdravlje (Tešanović, 2007).

HACCP

(Hazard Analysis Critical and Control Points)

HACCP je logičan naučno zasnovan sistem kontrole procesa proizvodnje i distribucije prehrambenih proizvoda koji omogućava:

- ❖ identifikaciju i procenu svih mogućih opasnosti, tj. svakog fizičkog, hemijskog ili mikrobiološkog hazarda, u svim fazama procesa proizvodnje prehrambenih proizvoda;
- ❖ određivanje neophodnih mera za njihovu prevenciju i kontrolu i
- ❖ obezbeđivanje da te mere budu uspešno sprovedene na delotvoran način.

HACCP sistem se sastoji iz dve osnovne komponente:

- ❖ **HA** predstavlja analizu rizika, odnosno indentifikaciju opasnosti u svakoj fazi proizvodnje hrane i procenu značaja tih opasnosti po ljudsko zdravlje i
- ❖ **CCP** (kritične kontrolne tačke) predstavljaju faze u proizvodnji u kojima se može sprečiti ili eliminisati rizik po sigurnost hrane ili njegov uticaj svesti na prihvatljiv nivo, kao i vršiti njihovu kontrolu. (preuzeto: <https://haccp.rs/>)

HACCP je prilagođen svim vrstama prehrambenih proizvoda i svim fazama proizvodnje i rukovanja – ”od farme do trpezarijskog stola”. Koje sve grane prehrambene industrije zahtevaju sistem?

- ❖ Proizvodnja, prerada i pakovanje.
- ❖ Skladištenje, transport i distribucija.
- ❖ Primena i distribucija hrane – za potrebe bolnica, dečijih ustanova, hotela, restorana, avionskih i drugih kompanija.
- ❖ Trgovina – maloprodaja i ugostiteljstvo.
- ❖ Organska prehrambena industrija.

HACCP je od izuzetnog značaja za proizvođače hrane sa stanovišta zaštite potrošača, kojima se obezbeđuje proizvodnja i promet zdravstveno bezbedne hrane. Njegova primena je široko rasprostranjena u razvijenom svetu, dok je u EU i zakonski obavezujuća.

HACCP je sistem upravljanja u kojem se bezbednost hrane razmatra kroz analizu i kontrolu bioloških, hemijskih i fizičkih hazarda od ulaznih sirovina, rukovanja, proizvodnje, distribucije i konzumiranja krajnjeg proizvoda. Za uspešnu implementaciju

HACCP plana, menadžment mora da bude snažno privržen HACCP konceptu (preuzeto sa <https://www.podovi.org/o-tome-se-prica-haccp-standard/>).

HACCP sistem je savremeni, preventivni koncept koji obezbeđuje higijensku, toksikološku i svaku drugu bezbednost namirnica. Prostorije u centralnoj kuhinji u kojoj se vrši priprema i distribucija hrane prema HACCP sistemu su građene tako da se omogući nesmetano čišćenje i dezinfekcija svih površina, a sanitarnu kontrolu obavlja specijalista sanitarno ekološki inženjer.

Osnovne mere kontrole koje se primenjuju u centralnoj kuhinji su provera temperature na minusnim i rashladnim komorama, provera datuma na pakovanju i sprečavanje unakrsne kontaminacije.

Važno je naglasti da ne sme biti ukrštanja čistog i nečistog puta, što je bitna higijenska procedura za zdravstvenu bezbednost gotovog obroka.

U keteringu je neophodno redovno sprovođenje mera unutrašnje i spoljašnje kontrole. Unutrašnja kontrola obuhvata proveru namirnica prilikom prijema, dokumentacije – atesta o zdravstvenoj bezbednosti i deklaraciji dostavljenih namirnica, kao i kontrolu pripreme i distribucije hrane. (izvor:<https://keteringservis.rs/haccp/>)

Pored unutrašnje, redovno se sprovodi i spoljašnja kontrola koju vrši Gradski zavod za javno zdravlje. Stručno lice Gradskog zavoda za javno zdravlje periodično uzima briseve radnih površina, ruku zaposlenih lica u kuhinji, briseve termos boca i nasumične uzorke pripremljenog obroka. Spoljašnja kontrola proverava kvalitet obroka, ali kontroliše i sanitarno-higijenske uslove pripreme i distribucije hrane u skladu sa HACCP standardima.



(izvor: www.salmonellablog.com)

TRŽIŠTE KETERINGA I PODELE KETERING USLUGE

Zavisno od tipa klijenta i njegove potrebe katering usluga se može podeliti na više vrsta. Jedna od osnovnih podela je sledeća:

1. KOMPLETNA KETERING USLUGA:

Ovakva katering usluga se uglavnom pruža za razne proslave, poslovne ručkove, večere ili društvene događaje. Pružalac usluge pomaže klijentu da planira meni, dekoraciju i zabavu. Za ovu vrstu usluge se angažuju kuvari, poslužitelji i barmeni. Ovaj tip katering usluge se naplaćuje po osobi.

- ❖ katering za venčanja
- ❖ katering za bankete (inauguracija, dan firme/kompanije, kongresi)
- ❖ katering za koktel parti



2. MOBILNI KETERING:

U ovoj vrsti keteringa pružalac usluge putuje od mesta do mesta. Većinom su to prometna mesta ispred firmi ili gradilišta, kao i festivali, koncerti i slični događaji, gde pružalac usluga prodaje sendviče, hamburgere, tople i hladne napitke. Vrsta ponude i radni sati zavise od vrste klijenata.

Postoje različite namene mobilnog keteringa, npr. fast food kamion prikolica hrane, snack shop, čaj restoran, kafić, kineski restoran, pekara, piće shop, kafić, kolica za sladoled, kamion za hot dog, hamburger, vafle, prikolice za brzu hranu, mobilna kuhinja, krofna prikolice itd...



(izvor <https://www.google.com/search?q=photos+gray-tata-ace->)

3. INDUSTRIJSKI KETERING

Ovo je najmanje glamurozna vrsta kateringa jer podrazumeva pripremu jednostavnih obroka u velikom broju. Korisnici ove vrste usluga su najčešće škole, avio-kompanije, velike fabrike, zatvori.

- ❖ **katering u željezničkom saobraćaju**
- ❖ **avio katering**

Na osnovu dešavanja razlikujemo sledeće vrste kateringa:

- ❖ **katering za rođendane**
- ❖ **katering za prijeme**
- ❖ **katering za zabave**
- ❖ **katering za venčanja**
- ❖ **katering za zaposlene**
- ❖ **katering za gradilište**

Ponuda hrane koja je obuhvaćena kateringom u poslednje vreme je veoma raznovrsna.

U zavisnosti od želja klijenata ponuda/meni može biti:

- ❖ **sa tradicionalnim receptima regiona/zemlje**
- ❖ **makrobiotička ishrana**
- ❖ **vegetarijanska ishrana**
- ❖ **veganska ishrana**
- ❖ **organska ishrana**

OPREMA I INVENTAR U FUNKCIJI KETERINGA

Pod opremom se podrazumevaju sredstva za rad nužna da bi se određene usluge mogle stručno i pravovremeno pripremiti, kulturno i ekonomično uslužiti.

(Drljević, O)

Čistoća inventara je osnovni preduslov za pružanje kvalitetne usluge u ugostiteljskom objektu.

Tehnička oprema i uređaji koji se koriste :

- ❖ aparati za kuvanje kafe (espresso i filter kafe)
- ❖ aparati za održavanje temperature jela
- ❖ uređaji za grejanje šoljica
- ❖ različite vrste frižidera
- ❖ ledomati
- ❖ drobilice za led
- ❖ točilice za pivo
- ❖ rashladne vitrine
- ❖ razni blenderi
- ❖ aparati za pravljenje sveže ceđenog soka
- ❖ termo boksovi
- ❖ termo poslužavnici
- ❖ termo kolica
- ❖ dispanzeri za žitarice, tople i hladne napitke
- ❖ ben-mari posuđe
- ❖ posude od melamina



Krupni inventar



Sitan inventar

KANAPEI

Kanapei su vrsta hladnog predjela. Prvi put su posluživani pre 200 god. u Francuskoj i to sa gušćijom džigericom i kavijarom, kao i u Engleskoj pod nazivom „Tea sandwich“. Ime potiče od francuske reči couch što u prevodu znači kauč i označava hranu koja je na podlozi. To su minijturni sendviči koj se prave od različitih namirnica (jedan kanape – jedan zalogaj). Sastavni su deo svake katering ponude. Često su odraz maštovitosti osobe koja ih pravi. Najčešće su slani i začinjeni kako bi otvorili gostima apetit.



(izvor:<https://slatkakuca.rs/wp-content/uploads/2016/03/katering-za-zurke.jpg>)

Kanapei se sastoje iz:

- ❖ **Baze** – pecivo, lisnato testo, slane korpice, oblande, tost hleb, krekeri... (koristi se sredina hleba isečena u obliku prstena, kvadrata, trougla..)
- ❖ **Namaz** – maslac, puter, krem od sira, senf, majonez, pašteta, pavlaka, kavijar...
- ❖ **Nadev** – kao nadev se mogu koristiti raznorazni proizvodi: riba (losos, inćuni), komadići mesa, ili vege varijanta sa grilovanim, blanširanim ili svežim povrćem i voćem.
- ❖ **Dekoracija** – kao dekoracija se najčešće koristi peršunovo lišće, rukola, aromatično začinsko bilje, masline ..

KETERING - POSLOVNO OKUPLJANJE

Ketering zavisi od ukusa onih koji isti naručuju, pa je važno prilagođavanje gostima koji najčešće i očekuju vrhunsku uslugu.

Ako se organizuje ketering na stručnoj konferenciji poslovnog karaktera, treba unapred istražiti koliko je vremena predviđeno za pauzu.

Ako se organizuje ketering u korporativne svrhe, treba se raspitati o događaju koji firma priprema. Ako je u pitanju ugovaranje posla sa klijentima, onda treba imati na umu da ovakav događaj uključuje mnogo razgovora licem u lice, pa treba paziti da se ne poslužuje hrana koja će zapinjati za zube i uzrokovati loš zadah.

Ako se priređuje ketering za firmu koja organizuje proslavu povodom rođendana, ugovaranja novog posla ili završnu zabavu, u ponudu se može uključiti i nekoliko vrsta alkoholnih pića.

- ❖ U sastojcima hrane treba izbegavati hranu koja izaziva alergije (orasi, lešnici, kikiriki, kravlje mleko i jaja, pšenično brašno, agrumi, riba i školjke). Ako se ove namirnice poslužuju, onda ih je potrebno i jasno obeležiti. (preuzeto <https://matram.hr/blog/vodic-za-savrsen-catering-84/>)



USLUŽIVANJE - KETERING

Način (tehnika) usluživanja gostiju zavisi od: vrste i kategorije ugostiteljskog objekta, načina pripremanja hrane, kvaliteta namirnica koje su korišćene za određeno jelo, kvaliteta opreme, uređaja i inventara sa kojim raspolaže objekat, kao i znanja i umeća uslužnog osoblja.

Osnovne karakteristike usluživanja u keteringu:

- ❖ **gosti se sami poslužuju hranom**
- ❖ **piće poslužuje osoblje/gosti sami uzimaju**
- ❖ **važna je brzina raspripremanja stolova i postavljanja novih kuvera**

Svaki put kada se priređuje neka veća zabava, bilo da se koristi švedski sto, bife ili klasično posluživanje na stolovima, neophodno je prisustvo stručnog osoblja, tj. konobara. U zavisnosti od tipa keteringa, varira i broj onih koji će uslugu izvršavati, pa tako za varijantu švedskog stola i bifea treba manje konobara i koktel-majstora i obrnuto.



(izvor: <https://www.biscani.net/radim-kao-konobar-u-restoranu/>)

Kako bi svim gostima na ketering događaju bilo kog tipa bilo prijatno, važno je da im je svaka vrsta posluživanja u svakom trenutku na usluzi, kako bi svaka zvanica bila zadovoljna. Bez obzira na vrstu događaja, važno je da svakom gostu na usluzi bude raspoloženo i profesionalno osoblje.

RECEPTI

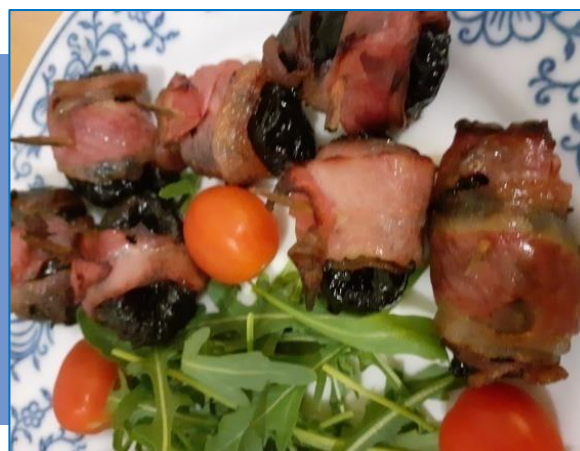
Jela koja mogu biti poslužena u katering, a koja pripadaju tradicionalnim jelima srpske kuhinje u vidu malih zalogaja:

- ❖ **Suve šljive urolovane u slaninicu;**
- ❖ **Pita sa sirom/burek;**
- ❖ **Pohovani kačkavalj sa sudžuk sosom i**
- ❖ **Grilovana piletina sa paprikom urolovana u domaće tanko testo.**

Recept: Suve šljive urolovane u slaninicu

Sastojci

- ❖ *500 g suvih šljiva*
- ❖ *2 supene kašike crnog čaja u rimfuzi*
- ❖ *300 g domaće slanine*



Priprema:

1. Suve šljive treba potopiti u ohlađeni crni čaj i držati potopljene najmanje 2 sata.
2. Nakon toga ih treba blago ocediti, umotati u tanke reznjeve domaće slanine, postaviti na papir za pečenje i peći u prethodno zagrejanj rerni oko 20 minuta dok ne porumene.

Recept: Pita sa sirom

Sastojci

- ❖ *500 g tankih kora za pite*
- ❖ *250 g sitnog kravljeg sira*
- ❖ *200 g kajmaka*
- ❖ *1 celo jaje*
- ❖ *1 dl suncokretovog ulja, so i biber po ukusu*

Priprema:

1. Pripremiti nadev za pitu: spojiti u jedan sud sir, kajmak i jaje uz mešanje žicom i začiniti.
2. U nauljen pleh prvo staviti dve kore, potom ih nauljiti i staviti malo nadeva, potom ređati po jednu koru i nauljiti, kao i staviti ponovo mali deo nadeva, i tako slagati dok se ne potroši sav nadev.
3. Sačuvati jednu koru sa kojom se završi poslednji sloj pite, te se tom poslednjom korom "ušuška" gornji sloj pite, kao i sve četiri strane.
4. Nauljiti gornju koru i peći u prethodno zagrejanom retni oko 35 minuta.

Recept: Pohovani kačkavalj sa sudžuk sosom

Sastojci

- ❖ *300 g kačkavalj sira*
- ❖ *5 kom. jaja*
- ❖ *100 g brašna*
- ❖ *200 g prezle*
- ❖ *0,5 l suncokretovog ulja*

Priprema:

1. Sir iseći na alumet, te panirati na bečki način (brašno, jaje i prezla).
2. Postupak paniranja ponoviti dva puta, da sir ne bi iscurio tokom pohovanja.
3. Zagrejati ulje i isphovati sir do zlatnožute boje.
4. Pored sira poslužiti sudžuk sos čija priprema je objašnjena u sledećem receptu.

Recept: Grilovana piletina sa paprikom urolovana u domaće tanko testo

Sastojci

- ❖ *500 g pilećeg belog mesa*
- ❖ *300 g kisele pavlake*
- ❖ *50 g paradajz pirea*
- ❖ *30 g senfa*
- ❖ *20 g meda*
- ❖ *jedna žuta i jedna crvena paprika babura*
- ❖ *5 g sudžuk paprike*
- ❖ *350 g domaćeg tankog testa (tanke pogače)*
- ❖ *1 dl suncokretovog ulja*

Priprema:

1. U tiganju na malo ulja izdinstati posebno papriku i piletinu koje smo prethodno isekli na deblji žilijen.
2. Pripremiti sos od kisele pavlake tako što spojimo kiselu pavlaku, paradajz pire, senf i med (odvojiti trećinu sosa za sudžuk sos).
3. Svaku tanku pogaču prethodno vrlo kratko ispeći na plotni. Kada se ohladi, nafilovati nadevom i poređati malo piletine i paprika, urolati uz konstantno pritiskanje kako bi rolnica bila kompaktna.
4. Zaviti u alufoliju i čuvati u frižideru do služenja.
5. Pre služenja ih odmotati iz alufolije i seći na kose šnite.
6. Sudžuk sos pripremiti tako što u trećinu sačuvanog nadeva dodamo malo sudžuk paprike.

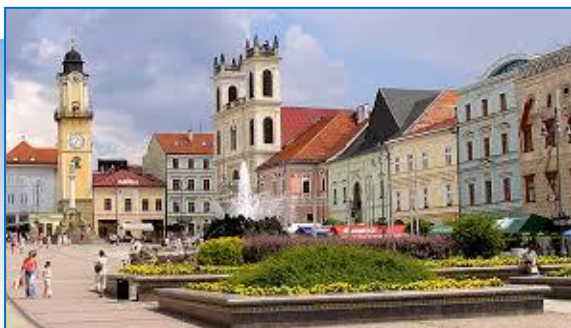
Jedan primer zadatka u radu sa učenicima

Predmetni nastavnici u toku rada mogu da zadaju zadatak učenicima da osmisle jelovnik tradicionalne hrane za vrstu kateringa po vlastitom izboru (po regionima vlastite zemlje, drugih zemalja itd.)



Barcelos, Portugalija

1. _____
2. _____
3. _____



Banska Bistrica ,Slovačka

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____



Sombor, Srbija

1. _____
2. _____

MISLI O HRANI

- ❖ *”Svaka tuga je manja uz hleb”. Migel de Servantes*
- ❖ *“Čovek treba da jede da bi živeo, a ne da živi da bi jeo”. Molijer*
- ❖ *“Dodajte paradajz i origano da jelo učinite italijanskim, dadjte vino i estragon da ga pretvorite u francuski specijalitet. Dodajte pavlaku za ruski šmek, a limun i cimet za grčki. Dodajte soja sos da jelo postane kinesko, ali dodajte beli luk da bi postalo dobro”. Elis Mej Brok*
- ❖ *“So su rodili najčistiji roditelji: sunce i more”. Pitagora*
- ❖ *“Sve dok vam je u ustima zalogaj hrane, problemi su rešeni – barem za sada”. Franc Kafka*
- ❖ *„Kuvanje je kao ljubav. Ili se predajte ili ne ulazite u to”. Harijet van Horn*
- ❖ *„Niko ne može da misli kako treba, voli kako treba i spava kako treba ako nije večerao kako treba”. Virdžinija Vulf*
- ❖ *„Bolje je pojesti koricu hleba u miru, nego pun sto hrane uz puno briga”. Ezop*
- ❖ *„Nema iskrenije ljubavi od ljubavi prema hrani”. DŽ.B.ŠO*
- ❖ *„Glad je najbolji kuvar”. Ksenofant.*
- ❖ *”Isti čovek može biti tvrdi pesimista pre ručka i umereni optimista nakon ručka”. A.L.Haksli*
- ❖ *”Neka vaša hrana bude lek, a vaš lek vaša hrana”. Hipokrat.*
- ❖ *”Ima ljudi na svetu toliko gladnih da im se Bog ne može ukazati osim u formi hleba”. M.Gandi.*
- ❖ *”Sit gladnoga ne razume”. - narodna izreka*
- ❖ *„Onaj ko jede dok mu ne bude muka, moraće postiti dok mu ne bude dobro”. - engleska poslovice*
- ❖ *„Svaki put kad čovek jede i pije, on ili hrani bolest ili se bori protiv nje”.*
- ❖ *„Ne jedi u restoranu u kojem je kuvar mršav” - kineska poslovice*
- ❖ *„Dobra hrana je najčešće jednostavna hrana”. A.Burden*

Navedene misli o hrani se mogu koristiti u radu sa učenicima u cilju analize, razmene mišljenja, iznošenja različitih stavova, iskustava.

DRUGI DEO

SEGMENT PEKARSTVA I POSLASTIČARSTVA
KAO DELA PONUDE KETERING USLUGE

Cilj ovog dela Priručnika je da upozna svoje korisnike sa:

- ❖ *Pekarskom i konditorskom proizvodnjom,*
- ❖ *Metodima vrednovanja kvaliteta prehrambenih proizvoda i*
- ❖ *HACCP sistemom u poslovanju sa hranom kao i svojim sadržajem.*



Saznajte više o „Pekarskim i poslastičarskim aspektima katering biznisa“

U nastavku su predstavljeni pekarski i konditorski proizvodi koji neretko čine sastavni deo kateringa na raznim društvenim događajima

PEKARSKA PROIZVODNJA



Pekarski proizvodi su proizvodi napravljeni od brašna, vode, kvasca i drugih dodatnih sastojaka, pečeni na način da su pogodni za ljudsku ishranu.

Hleb, naša svakodnevna hrana, osnovni je i najstariji pekarski proizvod. Pored hleba, pekarska proizvodnja obuhvata širok asortiman proizvoda različitog sastava, oblika, izgleda, ukusa i težine.

Pekarska proizvodnja se može podeliti na:

- ❖ **Hleb** – različite vrste (prema različitim vrstama brašna koje se koristi – pšenično, ražano, integralno, itd.)
- ❖ **Uobičajeni pekarski proizvodi** – grupa proizvoda koja se najčešće konzumira (hleb, zemičke, kiflice, peciva, bageti, kajzerice).
- ❖ **Fini pekarski proizvodi** – grupa proizvoda sa većim sadržajem šećera i masti, odnosno slatka peciva (slatki pleteni hleb/brioš, mramorni kolač, štrudle, bečka, danska peciva, okrugle moravske torte sa različitim filovima i dr.)
- ❖ **Ostali pekarski proizvodi** – dvopek, prezle, štapići, knedle, prženi i pareni proizvodi.

ISTORIJAT I RAZVOJ PEKARSTVA



Istorija pekarstva je usko povezana sa gajenjem i preradom žitarica.

U davna vremena ljudi su konzumirali žitarice od celih zrna, tek kasnije su mlevene u avanu ili trenjem kamena o kamen. Kasnije su žitarice mlevene, okretanjem kamena u mlinu.

Samleveno zrnelje mešalo se sa vodom, pri čemu bi nastala smesa nalik na kašu koja se zatim prokuvavala. Gusta kaša je pečena na vrućem kamenju.

Pre 6000 godina, Egipćani su prvi ispekli hleb od fermentisanog testa.

Pomešali su brašno sa vodom i solju da bi napravili testo i ostavili ga na suncu, testo je spontano fermentisalo iz vazduha dejstvom kvasca i bakterija.

Hleb je bio sličan današnjem somunu, bio je okruglog, duguljastog ili ovalnog oblika, nije sečen, već je lomljen. Pekao se na zidu zagrejane peći, ili u glinenim posudama.

Temelji pekarstva brzo su se proširili iz Egipta na okolne zemlje.



U Rimu je počela da se razvija pekarska proizvodnja, a asortiman hleba se proširivao.

Hleb je imao razne oblike, npr. oblik lire ili prstena. Ljudi su to zvali "ars pictorica", umetnost pečenja. U hleb su dodavani razni sastojci - anis, crni biber, orasi, mleko, med, sir itd.

Poboljšane su peći, korišćene su ručne mešalice, osnovana su pekarska bratstva. Carevi su koristili hleb kao sredstvo za smirivanje nezadovoljnog, razularenog naroda, a nedostatak hleba je odigrao značajnu ulogu u raspadu Rimskog carstva.

Sloveni su, takođe, preuzeli proizvodnju hleba od Rimljana. U početku se hleb pekao samo u domaćinstvima. Tek u 11. veku pekarstvo je postalo zanat. Hleb je počeo da se proizvodi, ne samo, za sopstvenu upotrebu, već i za prodaju, te su formirane prve pekarske zadruge.



PEKARSKE ZADRUGE



Prva zadruga u Slovačkoj osnovana je 1374. godine u Prešovu.

Zadruge su imale veliki autoritet i pekari su morali da im se potčine. Određivale su obim proizvodnje pojedinih pekarskih majstora u gradu, zatim dimenzije peći, a bez saglasnosti zadruga pekari nisu smeli da grade nove peći.

Pripravnički ispiti bili su veoma teški i trajali su nekoliko dana. Ako bi šegrt položio ispit, postajao bi kalfa. Kada je želeo da se osamostali, morao je da dokaže svoje vlasništvo i da se prijavi za majstorske ispite.

Ova pravila su važila širom centralne i zapadne Evrope.

Slovačka pekara je ušla u istoriju evropske pekare zahvaljujući bratislavskom pekaru po imenu Šierman, koji je počeo da proizvodi „Bratislavski rožok“ (fino pecivo u obliku polumeseca sa filom od maka ili oraha).

RAZVOJ PEKARSKE PROIZVODNJE

Do 1989. proizvodnja je bila koncentrisana u velikim pekarama. Male fabrike su ponovo otvorene nakon 1989. godine i stvoreno je zdravo konkurentsko okruženje. Proširen je asortiman pekarskih proizvoda i povećana je njihova svežina i kvalitet.

PROIZVODNJA KONDITORSKIH PROIZVODA



Konditorski proizvodi su prehrambeni proizvodi različitog sastava, namenjeni za brzu potrošnju i sastoje se od sastojaka biljnog i životinjskog porekla.

Konditorski proizvodi se razlikuju, ne samo, po obliku i dekoraciji, već i po vrsti podloge, prelivu, punjenju i ukusu.

Poslastičarstvo je povezano sa rečju slatko.

Kada ljudi pomisle na slatko, zamišljaju nešto lepo i prijatno, nešto što privlači njihova čula i pozitivno utiče na psihu.

Konditorski proizvodi, takođe, spadaju u proizvodnju slatkiša.



Proizvodnja konditorskih proizvoda se može podeliti na:

- ❖ **polugotovi konditorski proizvodi** - testo, mase, podloge, nadevi, prelivi;
- ❖ **gotovi konditorski proizvodi** - keksi, krofne, puslice, štrudle, i druga peciva od kiselog testa
- ❖ **specijalni konditorski proizvodi** – čajni kolačići, kuglofi, lisnata testa, piškote, vafli i drugi specijalni proizvodi.

ISTORIJA PROIZVODNJE KONDITORSKIH PROIZVODA

Počeci proizvodnje konditorskih proizvoda mogu se pronaći u starom Egiptu oko 3.400 godine pre nove ere.

Prva poslastica zaslađena je medom i slatkim biljnim sokovima - nektarom. Med su koristili, uglavnom, licideri. Istorija poslastičarstva je usko povezana sa istorijom svetske privrede.

Zahvaljujući krstaškim ratovima, Evropa je upoznala šećer, koji je jedan od glavnih sastojaka proizvodnje konditorskih proizvoda. Dobijao se od šećerne trske i zvao se med od trske ili indijska so.

Na mestima gde je šećer bio sporadično dostupan, smatrao se lekom ili veoma retkom poslasticom, isključivo bogatih, koji su njime posipali kuvano voće.

Stvari su se promenile od kada se pojavila druga vrsta šećera - šećer od šećerne repe. Proizvodnja šećera od šećerne repe razvila se u srednjoj Evropi, gde su klimatski uslovi za uzgoj ove kulture bili pogodni.

Prve fabrike šećera su počele su sa radom sredinom 19. veka, kada počinje da se razvija industrija šećera.



PROIZVOĐAČI KOLAČA I SLATKIŠA

Pioniri proizvodnje konditorskih proizvoda u našoj zemlji bili su kolačari i proizvođači slatkiša. Prva konditorska zadruga osnovana je u Bratislavi 1697. Period turske dominacije za sobom je ostavio nekoliko slatkiša u Slovačkoj, npr. turski med, a ispijanje kafe postalo je popularno i kod nas.

Počeli su da nastaju kafići, sa kojima je usko povezana prodaja poslastica i sladoleda. Naši preci su osnovali lepe i luksuzno opremljene poslastičarnice, jer su konditorski proizvodi – estetski pripremljeni i servirani u prijatnom i lepom ambijentu – zadovoljavali sva čula čoveka.

Do 1950. proizvodnja konditorskih proizvoda bila je mnogo jednostavnija i skromnija. Tek nakon 1960. godine asortiman proizvoda je proširen i diversifikovan. Počeli su da se uvoze sastojci kao što su tropsko i subtropsko voće (bademi, kokos, banane, ananas), kakao, prirodne boje, arome i sredstva za želiranje, a počela su se koristiti odgovarajuća pakovanja konditorskih proizvoda.

Nove tehnologije i ukusi

Uvođenjem novih tehnoloških procesa, novih sirovina i sastojaka, ukusa, punjenja kao i njihovim međusobnim kombinovanjem širi se asortiman konditorskih proizvoda.

Prilikom proizvodnje potrebno je pridržavati se principa kvaliteta i obezbediti zaštitu zdravlja stanovništva.



OCENJIVANJE PEKARSKIH I KONDITORSKIH PROIZVODA

Za procenu kvaliteta pekarskih i konditorskih proizvoda koriste se sledeće metode:

❖ **Subjektivne metode**

- **Boja**
- **Ukus**
- **Miris**
- **Oblik**

❖ **Objektivne metode**

- **Analitičko vrednovanje** (kvalitet sastojaka, poluproizvoda i gotovih proizvoda, rok)
- **Mikrobiološka evaluacija** (proučava se prisustvo nepoželjnih mikroorganizama (u slučaju moguće kontaminacije))



Dalja evaluacija se može fokusirati na:

- ❖ **Tehnološki kvalitet**
- ❖ **Kvalitet ishrane**
- ❖ **Bezbednost hrane**
- ❖ **Saglasnost sa HACCP**

PEKARSKI PROIZVODI

Ketering na raznim društvenim događajima i u posebnim prilikama – svadbe, razne dečije proslave, mature i jubileji – obuhvataju i razne pekarske i konditorske proizvode. Pored hleba služe se i druge vrste peciva (bageti, kiflice, lepinje).

Ona se mogu premazati raznim namazima, ukrasiti drugim sastojcima i poslužiti kao predjelo, npr. otvoreni sendviči, kanapei, zatim takozvani zalogajčići poput mini hamburgera.

Slana peciva, npr. pogačice sa čvarcima, ili lisnato testo sa sirom, mogu dopuniti ovakav ketering.

Male rolnice

Reč je o povremenim pekarskim proizvodima grupe „obična peciva“ različitih oblika, svaki komad težine najmanje 25 g.



Pogačice sa čvarcima

Pogačice sa čvarcima su vrsta dizanog lisnatog testa.

Obično teže oko 30 g po komadu i imaju okrugli ili kvadratni oblik.

Prave se od sledećih sastojaka: pšeničnog brašna (fino mlevenog), kvasca, soli, svinjskih čvaraka, mleka u prahu, margarina i jaja.

Mogu se posuti solju i kimom.



Recept: pogačice sa čvarcima

Sastojci

❖ pšenično brašno (fino mleveno)	0.60 kg
❖ kvasac	0.02 kg
❖ so	0.02 kg
❖ mleko u prahu	0.01 kg
❖ margarin	0.13 kg
❖ čvarci	0.30 kg
❖ jaja (za testo)	0.04 kg
❖ jaja (za premaz)	0.01 kg



Priprema

1. Umesite sastojke u testo i ostavite da odleži 15 minuta.
2. Kada sazre testo, urolajte ga i u sredinu stavite margarin.
3. Gornju, donju, desnu i levu stranu razvaljanog testa preklopite preko margarina da se umota.
4. Umotano testo urolajte i savijte na isti način kao i ranije.
5. Ostavite savijeno testo da odstoji 10-15 minuta.
6. Testo razvaljajte u sloj debljine 1 - 1,5 cm i isecite krugove ili kvadrate.
7. Stavite ih u kalup za pečenje, odozgo dekorirajte tako što ćete pomoću noža narezati rešetkicu i premažite jajima.
8. Stavite ih u mašinu za dizanje i ostavite da se dižu 30 - 45 minuta.
9. Pecite 15 minuta na 230 - 235 stepeni Celzijusa.



„Jedemo očima.”

japanska poslovice

KONDITORSKI PROIZVODI

Zahtevi za konditorske proizvode se menjaju, veći akcenat se stavlja na savremene metode pripreme i nove ukuse.

Zahteva se jednostavnost, kvalitet i duži rok trajanja proizvoda, a veliku ulogu igraju i harmonija ukusa kao i dekoracija kolača.

Primamljiva poslastičarnica

Primamljivi, ukusni kolači ili poslastice postali su sastavni deo ne samo praznične trpeze na praznicima kao što su Božić, Nova godina ili Uskrs, već i u drugim prilikama kao što su žurke, godišnjice i druženja sa prijateljima.

One su i deo kateringa na raznim društvenim događajima. U zavisnosti od prirode društvenog događaja i zahteva kupca, izrađujemo i manje konditorske proizvode.

Koristimo kvalitetne sastojke poput klasičnog putera, pravimo kvalitetne, vizuelno lepe, ukusne poslastice i razne dekoracije od marcipana za ukrašavanje torti za društvena dešavanja (venčanja, krštenja, rođendani, mature, druge godišnjice).



VENČANJA

Konditorski proizvodi za ovu priliku izrađuju se po porudžbini. To znači da o asortimanu, količini, vrsti i boji ukrasa od marcipana odlučuje kupac.

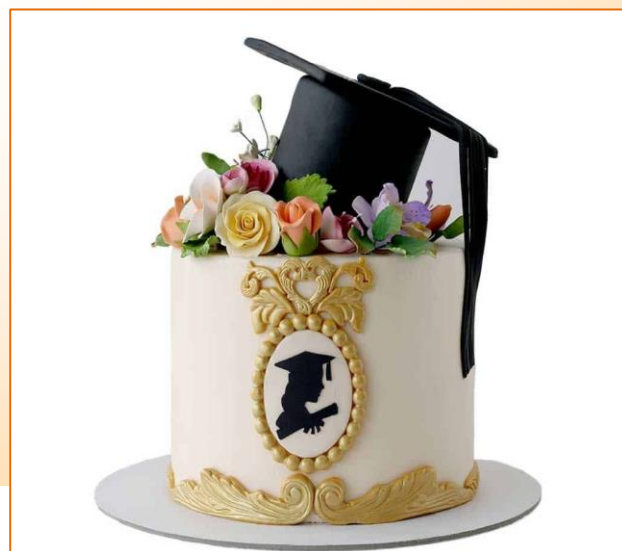


DEČIJE PROSLAVE

Konditorski proizvodi za dečije zabave ukrašeni su ukrasima na dečiju temu, u zavisnosti od prirode prilike - krštenja, rođendana ili drugih godišnjica.



DIPLOMSKE PROSLAVE



ROĐENDANI

Konditorski proizvodi se ovom prilikom ukrašavaju prema polu osobe (npr. da li je to muška ili ženska torta), takođe prema profesiji osobe. Dekoracije se izrađuju po porudžbini ili po šablonu kupca.



Recept: Ručno razvijena štrudla

Sastojci za testo

- ❖ ½ kg finog brašna
- ❖ prstohvat soli
- ❖ 1 kašika biljnog ulja
- ❖ 1 kašika sirćeta
- ❖ 1 jaje
- ❖ 2 dl mlake vode.

Priprema

1. Umešati sastojke u glatko testo, dobro umesiti testo u većoj posudi.
2. Stavite testo na pobrašnjenu dasku.
3. Pokrijte testo praznim, zagrejanim loncem oko 10 minuta.
4. Pokrijte sto platnenim stolnjakom i dobro ga pospite krupnim brašnom.
5. Stavite testo na pobrašnjen sto, malo ga urolajte i premažite otopljenim puterom.



Ručno razvijena štrudla

1. Koristeći nadlanice, izvucite testo ka spolja dok ne dođe do ivica stola. (Odrežite deo testa koje visi)
2. Razvučeno testo poprskati otopljenim puterom i kristal šećerom, vanilin šećerom, makom i višnjom bez koštica ili oljuštenim jabukama.
3. Ponovo pospite šećerom i puterom.
4. Uz pomoć stolnjaka razvaljajte testo u „štrudlu“, pa isecite na tri jednaka dela i pažljivo ih stavite u pleh podmazan puterom.



Sastojci za punjenje od maka

- ❖ *½ kg mlevenog maka*
- ❖ *1 pakovanje (8 grama) vanilin šećera*
- ❖ *2 konzerve/pakovanje kompotu od višanja*
- ❖ *ca 6-8 šaka kristal šećera*



Recept: Slane korpe od karamela i čokolade

Sastojci za testo

- ❖ *150 g putera*
- ❖ *50 g šećera u prahu*
- ❖ *210 g brašna (sitno mlevenog)*
- ❖ *2 žumanca*
- ❖ *korica limuna*
- ❖ *prstohvat soli*

Priprema

- 1.** Sve sastojke pomešati u glatko testo i ostaviti da odstoji 1 sat na hladnom mestu.
- 2.** Testo ravnomerno utisnite u male kalupe za korpe, svaki izbušite viljuškom i pecite na 170 stepeni 7 - 10 minuta.

Slana karamela

Sastojci

- ❖ 1 šolja kristal šećera
- ❖ 85 g putera
- ❖ ½ šolje slatke pavlake
- ❖ 1 kašičica (ili manje) morske soli



Priprema

1. U šerpi otopite šećer dok ne požuti, dodajte puter, so i pavlaku, promešajte i pustite da se kuva.
2. Kada se ohlade, napunite korpice karamelom i ostavite da se stegnu na hladnom mestu.

Čokoladna glazura

Sastojci

- ❖ 80 g čokolade (min. 50 % kakao)
- ❖ 80 g slatke pavlake
- ❖ 1 kašičica putera



Priprema

1. Čokoladu izlomite na komade, stavite u šerpu i dodajte u vrelo pavlaku i puter.
2. Umutiti dok ne postane glatko.
3. Ostaviti na sobnoj temperaturi i posuti seckanim orasima (prelivenim karamelom).

Završni koraci

- ❖ Stavite čokoladnu glazuru na korpice punjene karamelom i pospite seckanim orasima (prelivenim karamelom).

Recept: Kolač od sira i maka

Sastojci za testo

- ❖ 4 jaja
- ❖ 120 g šećera
- ❖ 120 g maka

Priprema

1. Umutiti belanca u čvrstu penu.
2. Uz stalno mešanje dodavati šećer i žumanca.
3. Dodati mak i promešati.
4. Testo staviti u kalup i peći na 160 stepeni Celzijusa.



Sastojci za fil

- ❖ 200 g krem sira
- ❖ 200 g paste od limuna
- ❖ 200 ml pavlake za kuvanje

Priprema

1. Umutiti pavlaku zajedno sa krem sirom, dodati pastu od limuna.
2. Na pečenu i ohlađenu podlogu premazati smesu.

Završni koraci

- ❖ Ukrasiti čokoladnim prelivom i kada se ohladi iseći na 8 delova.

Recept: Lisnato testo od ovčijeg sira

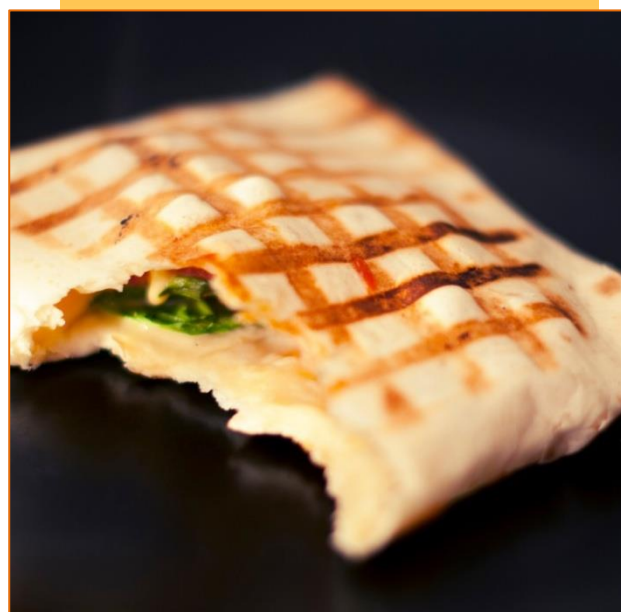
Sastojci za testo

- ❖ *lisnato testo*
- ❖ *ovčiji sir (kremasti) 250 g*
- ❖ *maslac 125 g*
- ❖ *so*
- ❖ *biber*
- ❖ *jaja za premazivanje*

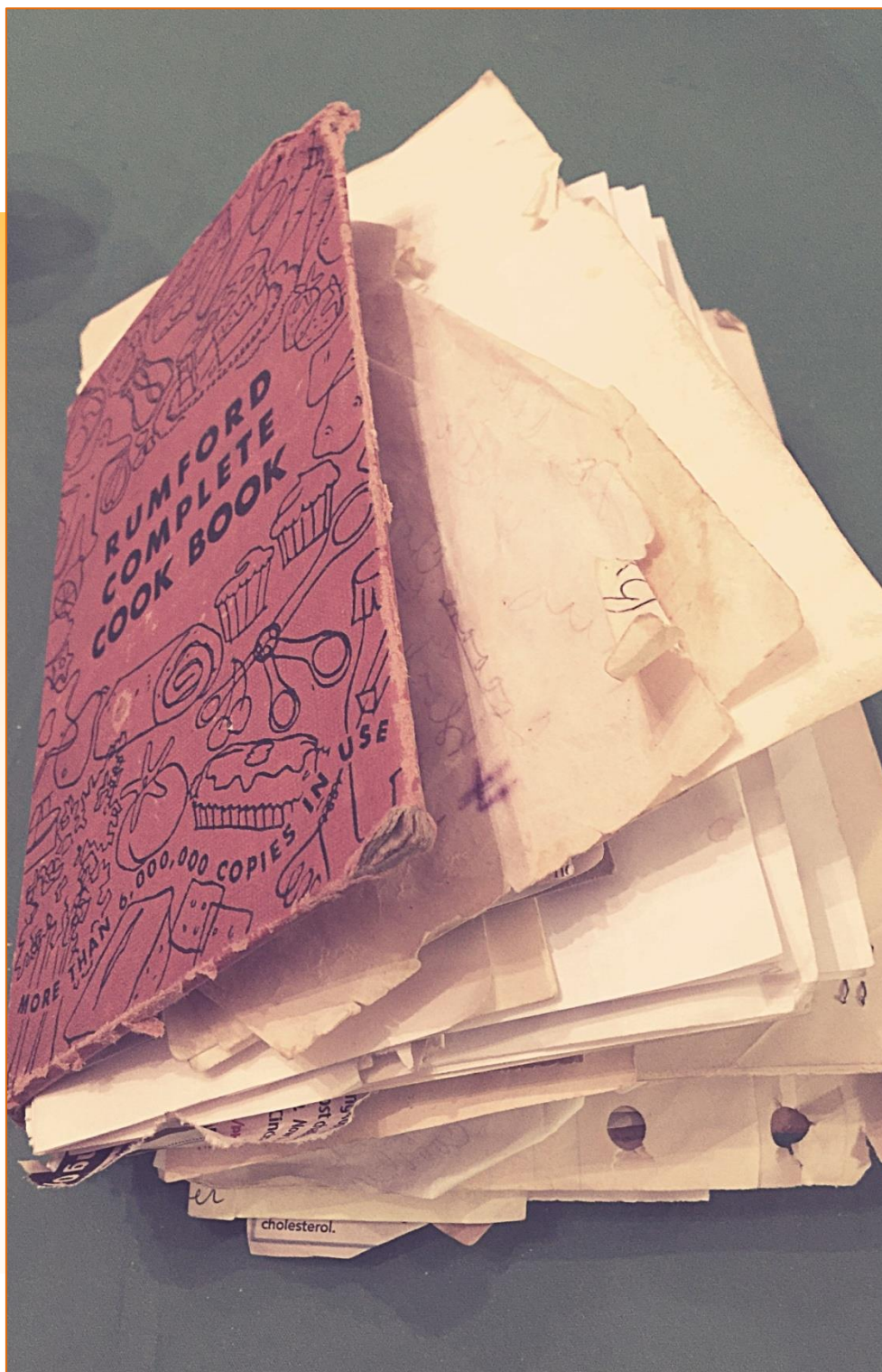


Priprema

1. Lisnato testo razvaljajte u tanak sloj debljine 4-5 mm.
2. Izrežite krugove, a zatim u nekim od njih isecite mali unutrašnji krug.
3. Položite ih na pleh, premažite jajima i pecite na 230 - 235 stepeni Celzijusa 10 minuta.
4. Kada se ispeče staviti krugove sa rupom na pune krugove, napuniti rupu ovčijim sirom, pospite vlascom ili kaprom i na kraju stavite pun krug.



Za kraj, dva tradicionalna "bakina" recepta



Tradicionalni recept: Pirohi

Sastojci

- ❖ 800 g krompira
- ❖ 300 g krupnog pšeničnog brašna
- ❖ 1 jaje
- ❖ prstohvat soli
- ❖ džem od šljiva
- ❖ prezla
- ❖ šećer u prahu
- ❖ ulje
- ❖ maslac



Priprema

1. Neoljušteni krompir skuvajte u slanoj vodi, ostavite da se ohladi, pa ga ogulite i izgnječite.
2. Dodati polugrubo brašno, jaje i prstohvat soli.
3. Mešajte sastojke da napravite testo.
4. Na pobrašnjennoj dasci za valjanje razvući testo.
5. Izrežite krugove = "pirohi" (prečnika 7 - 10 cm) i punite ih džemom od šljiva.



Bakin recept: Pirohi

Priprema

1. Posolite vodu i pustite da provri.
2. Pirohe bacite u ključalu vodu i lagano promešajte da se ne zalepe za dno šerpe.
3. Nakon ca. 3 - 4 minuta kada isplivaju na površinu, izvadite ih, stavite u činiju i poprskajte otopljenim puterom.
4. Pirohe posuti prženim mrvicama hleba i šećerom i lagano promešati.



Tradicionalni recept: Haluški

Sastojci

- ❖ krompir
- ❖ krupno brašno
- ❖ polugrubo brašno
- ❖ ovčiji sir (brindža)
- ❖ pavlaka
- ❖ slanina
- ❖ so



Priprema

1. Operite i ogulite krompir. Sitno ih narendati.
2. Dodati malo vode i brašna obe vrste u odnosu 1:1 i umutiti da dobijete polugusto testo.
3. Preko lonca sa posoljenom ključalom vodom stavite haluški/špecle (rupasta limena ploča, rende), provucite testo kroz mašinu za haluške.



Bakin recept: Haluški

Priprema

1. Kada haluški počnu da plutaju po površini, izvadite ih i stavite u činiju.
2. Ovciji sir (brindža) pomešati sa pavlakom.
3. Slaninu isecite na kockice i propržite.
4. U činiju sa haluškom dodajte mešavinu brindže i pavlake i lagano promešajte.
5. Odozgo pospite prženom slaninom.



TREĆI DEO

SEGMENT PREDUZETNIŠTVA

KAO DELA PONUDE KETERING SLUGE

UVOD

Cilj trećeg dela Priručnika „Preduzetnički aspekti catering usluga“ su sticanje osnovnih znanja, veština i stručnih kompetencija neophodnih za obavljanje poslova izrade marketing plana catering usluga i prodaje catering usluga.

Predstavljena su 3 modula:

- ❖ **Modul 1** - Preduzetništvo u cateringu, posvećeno temama: upoznavanje sa osnovnim pojmovima preduzetništva u cateringu, poslovna ideja i SWOT analiza, marketing strategija marketinga catering usluga i definisanje marketinških ciljeva cateringa usluga.
- ❖ **Modul 2** – Marketing catering usluga, sa akcentom na teme: Marketing miks - proizvod, cena, promocija, distribucija i izrada marketing plana catering usluga.
- ❖ **Modul 3** – Prodaja catering usluga, posvećena temama: postupak prodaje, Pregovori sa klijentima, cene i posebni zahtevi, Komunikacija sa korisnicima catering usluga, catering organizacija - primer dobre prakse.

Modul 1

PREDUZETNIŠTVO U KETERINGU

1.1. Upoznavanje sa osnovnim pojmovima preduzetništva u keteringu

Poslovni model stvaranja katering kompanije je veoma složen jer on mora biti u stanju da integriše nekoliko objektivnih i subjektivnih faktora koji daju odlučujući doprinos kvalitetu finalnog proizvoda ili usluge koja se pruža.

Pre svega, potrebna je ideja. Mora postojati ideja o stvaranju kompanije koja se pojavljuje na tržištu sa novim proizvodom koju ta kompanija pruža. Kupcu se mora pružiti nešto što on želi i pre nego što se kod kupca javi svest o želji za nečim, da nešto bude bolje i jeftinije, te da se kupcu ponudi pre nego što to učine druge kompanije iz okruženja.

Drugo, na osnovu novog proizvoda kojeg nudimo, mora postojati pripremna faza u kojoj osnivači kompanije utvrđuju praktične načine ili procedure koje će im omogućiti da ostvare svoju ideju.

U pripreмноj fazi osnivači utvrđuju kako će pružiti bolji kvalitet usluge, kako će kontrolisati troškove, kako će rasti i kako će doći do kupaca brže od konkurencije, ili kako će biti što efikasniji da bi pružili uslugu koja je po kvalitetu ista kao i usluga koju pružaju konkurenti, ali je naša usluga, zbog povećane efikasnosti jeftinija od konkurentske usluge.

Kada ovo utvrdimo, prelazimo na praktične aspekte osnivanja kompanije i lanca vrednosti. Moramo da obezbedimo kompaniji minimalne resurse koji su joj potrebni za poslovanje, a u skladu sa našim ciljem - stvaranje novog proizvoda. Moramo da pribavimo poslovna sredstva (magacini, kuhinje, kuhinjski pribor i drugo), ali i radnu snagu koja će realizovati našu ideju na tržištu. U ovom delu, kompanija mora da bude svesna potrebe za radnom snagom koja je posvećena stvaranju novih proizvoda ili usluga; u prvom redu su potrebni kuvari, zatim komercijalisti koji prodaju usluge, potom administratori zaduženi za sačinjavanje ugovora, za nabavku i kontrolu zaliha, te distribuciju proizvoda i usluga na različita mesta i ostalo.

Kao što je ranije rečeno, sve aktivnosti kompanije treba da se zasnivaju na ideji o novom proizvodu koji kompaniji pruža konkurentsku prednost u odnosu na konkurenciju. Tržište je složen ekosistem, u kojem postoji mnoštvo kompanija koje posluju istovremeno, te je razvoj istih međusobno uslovljen, a sve to u vremenu u kojem kupci sve brže menjaju percepciju svojih potreba (ovo se dešava zbog lakoće razmene informacija na globalnom nivou, i zbog događaja koji imaju tendenciju kreiranja novih trendova - događaji kao što su pandemija i sve društvene promene koje nosi sa sobom.)

1.2. Poslovna ideja i SWOT analiza

Kako bi preduzetnici olakšali pozicioniranje svoje kompanije u ovom brzo promenljivom ekosistemu, postoje neki jednostavni alati za upravljanje koji nam omogućavaju da imamo jasan, objektivan i pronicljiv pogled na kompaniju. Jedan od najpopularnijih alata je SWOT analiza. SWOT analiza nam omogućava da imamo jasan pogled na unutrašnje faktore koji potiču iz kompanije i na spoljne faktore koji potiču iz okruženja. SWOT je „reč“ koja je nastala na osnovu četiri početna slova faktora, a te faktore pomoću ove analize možemo objektivizovati.

U unutrašnje faktore ubrajamo Snage (Strengths) - najvrednija snaga jeste upravo nova vrednost na kojoj se temelji naša biznis ideja, ideja koja nas je i motivisala da osnujemo kompaniju. Pored Snaga u unutrašnje faktore ubrajamo i Slabosti (Weaknesses), koje su isto tako uvek prisutne. Praktično je nemoguće stvoriti kompaniju bez slabosti i menadžer mora biti svestan sa kojim Slabostima se mora suočiti u svojoj kompaniji kako bi mogao da upravlja njima, i kako bi smanjio njihov negativan uticaj.

Spoljni faktori su oni faktori na koje ne možemo da utičemo, s obzirom da potiču sa tržišta. U spoljne faktore ubrajamo Mogućnosti (Opportunities) koje moraju da budu važan pokretač u definisanju strategije i aktivnosti naše kompanije. Pored Mogućnosti, u spoljne faktore ubrajamo i Pretnje (Threats), koje treba da budu na umu menadžeru kako bi on pravovremeno reagovao, ukoliko pretnja postane stvarna.

1.3. Marketing strategija catering usluga

Svaka marketinška strategija treba da se zasniva na pet faktora, pet „P“ marketinga, a to su: cena, proizvod, plasman, ljudski resursi i promocija. Kada su u pitanju catering usluge, budući da se radi o kompleksnim preduzećima, neophodno je savladavanje ovih pet faktora. Preduzeće mora da ima konkurentnu cenu u poređenju sa konkurentima, ili bar cenu za koju kupci smatraju da je fer, ali ta ista cena nam mora omogućiti da pokrijemo sve troškove i vratimo osnivačima uložena sredstva. Takođe, moramo da imamo proizvod koji potrošač ceni (u catering kompanijama proizvod je vezan za hranu, i uslugu dostave), kako bi ga motivisao da taj proizvod kupi. Distribucija je, takođe, veoma bitna. Kompanija mora da bude prisutna na mestima gde postoje potencijalni kupci, kako bi se povećale šanse za poslovanje.

1.4. Definisane marketinških ciljeva catering usluga

Ljudski resursi su, takođe, ključni faktor. Catering je specifična oblast. Dobar kuvar je umetnik. Deo aktivnosti kompanija mora da posveti konstantnom poboljšanju već spomenute, nove vrednosti, koja je ključna za razvoj. U superintegrisanom i povezanom svetu, promocija je odlučujući faktor, kako bi naša kompanija bila prepoznata od strane potencijalnog kupca i kako bi se kod kupca javila želja da dođe do nas.

Modul 2

MARKETING KETERING USLUGA

2.1. Marketing miks – proizvod, cena, promocija, distribucija

Nakon definisanja pet „P“ marketinga-marketing miksa i nakon urađene SWOT analize, to jest određivanja snaga, slabosti, mogućnosti i pretnji naše kompanije, možemo napraviti marketinški plan.

Kompanija mora da ima vrlo jasnu predstavu o proizvodu ili usluzi koju želi da napravi, o tome kako će taj proizvod ili uslugu da proizvedu i, na posletku, ko će, kako i gde taj proizvod, ili uslugu promovisati.

2.2. Izrada marketing plana katering usluga

Vraćajući se na biznis ideju kompanije, u osnovi koje je novi proizvod koji želimo da stvorimo, obavljamo SWOT analizu, a cilj te analize je dobijanje jasne predstave o unutrašnjim i spoljnim faktorima koji kreiraju stvarnost kompanije, gde je veoma važno kreirati marketinški plan, koji treba da odgovori na osnovna pitanja: šta, ko, kada, gde.

Modul 3

PRODAJA KETERING USLUGA

3.1. Procedura prodaje

Strategija prodaje veoma zavisi od tržišta kojem se kompanija obraća. Prvo, moramo da utvrdimo da li će kompanija pružati uslugu ili proizvod u B2B modelu (biznis za posao) ili B2C modelu (biznis za klijenta), ili će se odlučiti za oba modela. Kada to utvrdimo, možemo početi sa implementacijom prodajne strategije i kreiranjem prodajnog tima. Postavlja se pitanje - Kako ćemo prodati naš proizvod potencijalnim kupcima?

3.2. Pregovori sa klijentima, cene i posebni zahtevi

Ako smo u B2B modelu, interes kupaca je više povezan sa objektivnim pitanjima koji se tiču usluge ili proizvoda –

- ❖ **Koliko to košta?**
- ❖ **Možete li isporučiti na vreme?**
- ❖ **Ako kupim još ovoga, hoćete li napraviti popust?**
- ❖ **Kada mogu da platim?**

S druge strane, ako smo u B2C modelu, suočićemo se sa drugim vrstama pitanja, koja kupci doživljavaju kao pitanja vezana za kvalitet –

- ❖ **Da li je ovo zaista proizvod koji tražim?**
- ❖ **Da li je ovo cena koju mogu da platim?**
- ❖ **Da li je cena fer i ujednačena sa cenama na tržištu?**
- ❖ **Šta drugi korisnici kažu o ovom proizvodu/usluzi?**
- ❖ **Može li se određena usluga/proizvod prilagoditi mojim zahtevima?**

3.3. Komunikacija sa korisnicima katering usluga

Dakle, kao što se vidi iz priloženog, prodajna strategija se veoma razlikuje ako je u pitanju model B2B, od strategije koja je vezana za model B2C. Način na koji se prilagođava usluga i saopštavaju komercijalne prednosti treba da bude prilagođen potrebama i željama kupaca.

3.4. Poseta katering organizaciji – primer dobre prakse

Amblem farme

Kuinta do Alferes de Crasto je jedan od pionira u organizovanju događaja u oblasti Douro Litoral – Vila do Conde, koji se ističe kvalitetom, profesionalnošću, potražnjom i pouzdanošću svojih usluga. Najveću reklamu na farmi prave zadovoljni kupci. To je prostor luksuza i šarma. Zadržavajući svoj originalni dizajn, Kuinta do Ensign de Crasto je mesto sa relevantnom istorijskom prošlašću. Izgrađen 1866. godine i nakon velike restauracije, danas je uzoran model spoja savremene i tradicionalne portugalske arhitekture, okružen romantičnim kucima, idealnim za jedinstvenu zabavu.

Prostori i kapaciteti

Postoji glavni salon, sa zastakljenim prednjim delom, sa kojeg se pruža širok pogled na horizont, sa morem kao pozadinom, sa svim sadržajima, uključujući dnevni boravak sa TV-om, dečiju sobu, garderobu za mladu i mladoženju. Dekoracija je sa zanimljivim kompromisom između savremenog i klasičnog stila. Kao glavni izlaz na dvorište postavljen je balkon sa udobnom spoljnom sofom i osvetljenim kaminom, gde možete uživati u pomenutom pogledu, uz zvuke opuštajuće muzike, gde vam je izuzetno dobro, posebno u večernjim satima. Travnjak je savršen prostor za služenje aperitiva i predjela, pre banketa, sa kutkovima u hladu i okruženima žbunjem, dopunjen potpuno inovativnim prostorom, Ensign Open Air. Ovaj prostor omogućava ne samo održavanje događaja napolju, već i montažu šatora kako bi se u istom prostoru mogli posluživati obroci ili održavati druge vrste žurki. U ovu prostranu baštu integrisan je stari rezervoar za zalivanje, koji čuva ogledalo za vodu, kao i igralište za mališane. Kao dodatak ovoj bašti dolazi još jedna sala, manjeg kapaciteta, koja služi kao podrška posluživanju predjela, a može se i samostalno koristiti za manje događaje. Kumulativno uz ova dva prostora, postoji i treća sala, potpuno rustikalna, integrisana u prostor kuće, pored bazena, koja služi uglavnom kao alternativa za posluživanje predjela u danima kada vremenski uslovi ne dozvoljavaju da se zabave održe napolju.





Usluge

Kapacitet je 300 sedećih mesta za izvođenje ceremonije venčanja, gde je dostupna svlačionica za doterivanje para/porodice, uz visok nivo individualizacije, te prilagođavanja ambijenta (dekoracija, meniji, animacije) Ovde se održavaju i krštenja, konferencije, prezentacije proizvoda, konvencije, rođendani, pričesća i drugo.



José João Moreira Maia | (+351) 932 201 714

Quinta do Alferes de Crasto | Rua de Crasto, nº500, 4485-684, Vairão, Vila do Conde

LITERATURA

- ❖ Centar potrošača Srbije <https://www.ceps.rs/saveti/item/103-sta-je-haccp-standard>
- ❖ Cukrárska technológia (2001) – Alena Půlpánová

- ❖ Drljević, O http://www.visokaturistica.edu.rs/skripte/hrana_pice/predavanje5.pdf
- ❖ Govedarica, I. “Tržište za katering u Crnoj Gori“, Fakultet za mediteranske poslovne studije“, Tivat, 2015.
- ❖ Gorjanac, G. „Makrobiotička jela u restoranima druge kategorije u Novom Sadu“ (diplomski rad), Prirodno-matematički fakultet, Novi Sad, 2010.
- ❖ Gorjanac, G. „Sastav, senzorna svojstva kvaliteta i energetska vrednost specijalnih vrsta hleba i peciva“ (master rad), Prirodno-matematički fakultet, Novi Sad, 2011.
- ❖ Google Sites <https://sites.google.com/a/preporuka.org/preporuka/Home/sta-je-katering?tmpl=%2Fsystem%2Fapp%2Ftemplates%2Fprint%2F&showPrintDialog=1>
- ❖ <http://quintadoalferes.pt/quinta-do-alferes/>
- ❖ Googl Sites <https://sites.google.com/a/preporuka.org/preporuka/Home/sta-je-katering>
- ❖ Googl Sites <https://matram.hr/blog/vodic-za-savrsen-catering-84/>
- ❖ Googl Sites <https://haccp.rs/>
- ❖ Googl Sites <https://kateringservis.rs/haccp/>
- ❖ Kastari, R. “Hrana i razvoj“, Jugoslovenski savez za širenje naučnih saznanja “Nikola Tesla“, 1997.
- ❖ Mačvapress <https://macvapress.rs/blog/kako-funkcionise-katering-i-kakvu-ponudu-mozete-da-ocekujete.html>
- ❖ Popov-Raljić J. „Tehnologija i kvalitet gotove hrane“, Tehnološki fakultet, Novi Sad
- ❖ Senzorická analýza potravín – Slovak University of Agriculture in Nitra – A. Pavelková, V. Vietoris
- ❖ Systém HACCP (2006) – Italian Office for Foreign Trade (Section for the Promotion of Foreign Trade at the Italian Embassy in Bratislava)
- ❖ Technológia učebného odboru pekár 3.ročník (2015) – Gabriela Dubová
- ❖ Technológia cukrárskej výroby (2002) – Bakers and confectioners guild of WSR
- ❖ Tešanović, D. “Gastronom-tehnolog, umetnik ili degustator, Art-gastro, časopis za profesionalno kuvarstvo i ugostiteljstvo, Beograd, 2007.
- ❖ Validácia a verifikácia systému HACCP v pekárskom priemysle (2010) – Slovak University of Agriculture in Nitra

SADRŽAJ

Predgovor	2
Uvod	3
Prvi deo: segment kuvarstva i usluživanja	4
Značenje pojma keteringa i njegov razvoj kroz istoriju	5
Razlika između ketering usluge i restoranske usluge	7
Proces odvijanja ketering usluge	9
Parametri kvaliteta hrane	11
Senzorna svojstva	11
Zdravstveno - bezbedni kvalitet	12
Nutritivni kvalitet	13
HACCP (Hazard Analysis Critical and Control Points)	14
Tržište keteringa i podele ketering usluge	17
Kompletna ketering usluga	17
Mobilni ketering	18
Industrijski ketering	19
Oprema i inventar u funkciji keteringa	20
Kanapei	21
Ketering - poslovno okupljanje	22
Usluživanje - ketering	23
Recepti	24
Zadatak	28
Misli o hrani	29
Drugi deo: segment pekarstva i poslastičarstva kao dela ketering usluge	30
Pekarska proizvodnja	32
Istorijat i razvoj pekarstva	33
Pekarske zadruge	35
Razvoj pekarske proizvodnje	35
Proizvodnja konditorskih proizvoda	36
Istorija proizvodnje konditorskih proizvoda	37
Proizvođači kolača i slatkiša	38
Ocenjivanje pekarskih i konditorskih proizvoda	39
Pekarski proizvodi	40

Recept: Pogačice sa čvarcima	41
Konditorski proizvodi	42
Primamljiva poslastičarnica	42
Recepti	52
Ručno razvijena štrudla	47
Slane korpe od karamela i čokolade	49
Kolač od sira i maka	52
Lisnato testo od ovčijeg sira	53
Tradicionalni recept: pirohi	55
Tradicionalni recept: haluški	57
Treći deo: segment preduzetništva kao dela catering usluge	59
Modul 1 - preduzetništvo u cateringu	61
1.1. Upoznavanje sa osnovnim pojmovima preduzetništva u cateringu	61
1.2. Poslovna ideja i SWOT analiza	62
1.3. Marketing strategija catering usluga	63
1.4. Definisane marketinških ciljeva catering usluga	63
Modul 2 - marketing catering usluga	64
2.1. Marketing miks - proizvod, cena, promocija, distribucija	64
2.2. Izrada marketing plana catering usluga	64
Modul 3 - prodaja catering usluga	65
3.1. Procedura prodaje	65
3.2. Pregovori sa klijentima, cene i posebni zahtevi	66
3.3. Komunikacija sa korisnicima catering usluga	66
3.4. Poseta catering organizaciji - primer dobre prakse	66