

GASTRONOMSKO - EDUKACIJSKI CENTAR  
KLUB GASTRONOMADA, ZAGREB – RUJAN 2014



# KONZALTING

OPERATIVNI PROGRAM GASTRONOMADA

# SADRŽAJ



1. ŠTO JE KONZALTING U UGOSTITELJSTVU ?
2. UGOSTITELJSKI KONZALTING U PRAKSI
3. KAKO RADE KONZULTANTI ?
4. KAKO RADE GASTRONOMADI ?
5. PODRUČJA DJELOVANJA KONZALTINGA GASTRONOMADA
  - a. Nastanak
  - b. Izgradnja i opremanje
  - c. Kadrovi i obuka
  - d. Projekti poslovanja
  - e. Projekti pred otvaranje objekta

# Što je konzalting u ugostiteljstvu?

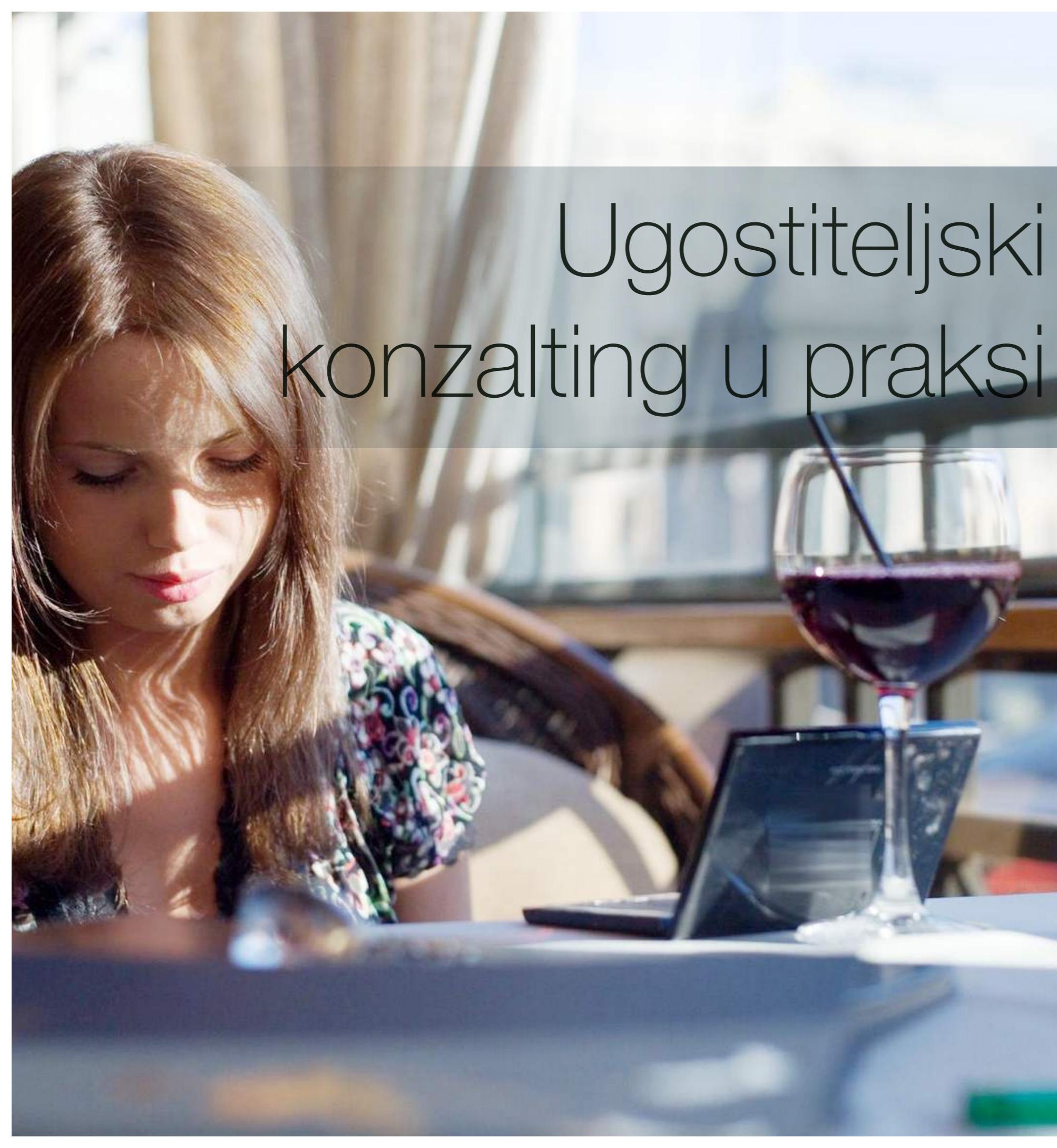


Ugostiteljstvo, odnosno restoranski i hotelski poslovi vezani uz hranu i piće, dinamični su i skloni stalnim promjenama - kako zakonskim, tako i kadrovskim, tržišnim, tehnološkim i naponsljetu trendovskim.

Opće je poznato da u poslovanju ugostiteljstva postoji cijela lepeza pisanih i nepisanih pravila o kojima i postojeći i budući vlasnici često znaju malo ili nedovoljno, iako se u poslovanju ovog tipa djelatnosti investiraju značajna sredstva i prilikom pokretanja posla i prilikom samog poslovanja.

U razvijenim europskim zemljama stoga postoje konzultantske specijazirane tvrtke i ustanove koje pomažu sadašnjim i budućim vlasnicima kao i upraviteljima ugostiteljskih objekata da svoje objekte i poslovanje što bolje pripreme ili prilagode svemu onome što vrlo osjetljivo tržište od njih i očekuje.

Gastronomadi su jedna od rijetkih grupacija u Hrvatskoj koja nudi cijelovite usluge ovog tipa, pri tome koristeći niz vrhunskih djelatnika i suradnika, kao i svoju dugogodišnju praksu na brojnim poslovima u ovoj djelatnosti.



# Ugostiteljski konzalting u praksi

Zamislimo da ste budući vlasnik restorana koji je odlučio izgraditi i urediti moderno restoransko zdanje za stotinjak gostiju, te za to pripremio i sredstva i veliku želju za uspjehom.

Već na prvom koraku suočeni ste s nizom nepoznаница; kako objekt treba izgledati i što sve trebam od opreme za kuhinju i salu restorana, na koji način pronaći i odabrati kadrove, kakve su mi dozvole potrebne i kako ih pribaviti, po kojem principu izraditi normative pa potom meni i vinsku kartu, kako ugovoriti dobavljače, koji kompjutorski program odabratи za rad objekta...?

Nakon mnogih istraživanja i razgovora s poznanicima, prijateljima, rođinom... te niza savjeta od iskusnih kuhara, konobara ili drugih restoranera... na kraju ćete se naći pred gomilom informacija i nemalim iznosima novca potrebnim za realizaciju stotina raznih detalja i stavaka u pripremi poslovanja.

U pravilu se tada samostalno upuštate u procjene, ocjene i odluke, a tada imate i veliku šansu svoj projekt započeti s previsokim troškovima, nepotrebno nabavljenim aparatima, loše odabranim kadrovima i izgubljenim mjesecima u realizaciji niza detalja...

Konzalting grupacije kao što su Gastronomadi pomažu da do ovakvih situacija ne dolazi modelirajući želje vlasnika, pravila struke, propise, opremanje, kadrove - u najrealnijim mogućim brojkama; to znači s najmanjim mogućim troškovima, obabirom najpotrebnijih aparata, pronalasku i obuci najbolje dostupnih kadrova i na kraju određenoj pripremi budućeg ponosnog vlasnika restorana u detaljima poslovanja za koje su znanje u naravi potrebne godine iskustva.



# Kako rade konzultanti?

Uobičajen je princip da se konzultanti precizno ugovaraju za točno određene poslove i na točno određeno vrijeme.

Svi se detalji prilikom pripremnih razgovora oblikuju u ugovore i poslovne projektne zadatke, a za koje kod duljih poslovnih odnosa, primjerice kao u graditeljstvu, postoje fazna izvješća sve do završetka projekta.

Rad konzultanata se vrednuje u raznim varijantama; za manje obime posla gdje nije potrebno prisustvo ili angažman konzultanata kroz cijeli radni dan ili tijekom duljeg vremenskog perioda suradnja se ugovara kroz satnice kao i broj angažiranih ljudi, a tamo gdje su projekti kompleksni i zahtijevaju dulje vrijeme realizacije, suradnja se određuje vrednovanjem ukupnog projektnog zadatka.

Kod ugovaranja konzultanata najvažnije je **dobro razumijeti razloge i ciljeve angažmana** odnosno unaprijed determinirati potrebne poslove za koje se konzultanti angažiraju.

U Hrvatskoj su konzultantske aktivnosti u raznim područjima još nedovoljno poznate i slabo razvijene. Specijalizacija određene tvrtke ili ustanove u pravcu konzultantskih aktivnosti predstavlja prije svega organizaciju snažne strukture kadrova sa velikim iskustvom i znanjem u određenim područjima djelovanja.

Gastronomadi u svojoj strukturi rada upravo tu činjenicu imaju kao glavnu premisu svojeg razvoja i postojanja.



# Kako rade Gastronomadi?

Gastronomadi žele prije svega svakog klijenta imati za partnera. Niti jedan projekt ne počinje s realizacijom prije negoli se precizno utvrde želje i mogućnosti, što znači da klijenta prvo želimo dobro upoznati, razumijeti njegove ideje, probleme, ciljeve...

Na osnovu svih dobijenih informacija i međusobnoj interakciji predlažemo određene aktivnosti koje možemo izvršiti.

Poslovni odnos pak temeljimo na potpunom povjerenju. Tajnost informacija također – neovisno o tome dali se posao na kraju realizira ili ne.

To u praksi znači da ukoliko smatramo da su neki zahtjevi klijenta neodrživi ili procjenjujemo da su oni nerealni ili pak da ne mogu polučiti tražene rezultate, nećemo stupiti u suradnju – svako svoje mišljenje potkrepljujemo stručnim podacima i analizama i ne vodimo se subjektivnim već isključivo objektivnim zaključcima.

Nije rijedak slučaj da suradnju ne možemo ostvariti: klijenti ponekad primjerice žele pronaći glavnog kuhara ili kvalitetno pomoćno osoblje ili izraditi novu meni kartu restorana u roku od nekoliko dana, što je najčešći slučaj kod sezonskih restorana koji svoje poslovanje prepuštaju slučaju i počinju s pripremama za turističku jadransku sezonu u primjerice travnju mjesecu... ili pak žele kuhinju opremljenu za visoko zahtjevnu produkciju, ali za to ne žele odvojiti potrebnu investiciju u opremanje ili obuku kadrova ...

Tako uokvirene zahtjeve ne želimo niti pokušati realizirati jer su neozbiljan poslovni primjer koji unaprijed implicira potencijalni neuspjeh i to klijentu odmah dajemo do znanja.



# Područja djelovanja konzaltinga Gastronomada

Također ima i slučajeva da klijent želi zbog pada prometa reorganizirati svoj posao; promjeniti način i stil rada, zamjeniti kadrove, opremiti se dodatno za novi program rada – ali inzistira da njegov radni stil i ideja koji su doveli do potrebe reorganizacije ostane i dalje isti, nepromjenjen ...

No sve su to primjeri za koje ima sve manje mesta na ozbilnjom ugostiteljskom tržištu kakvo je u Hrvatskoj u ubrzanom razvoju.

Tako je sve veći broj investitora i vlasnika koji razumiju da za što bolje šanse za uspjeh u poslu trebaju profesionalne i stručne partnerne.

U svojem poslu pak, a ovisno o veličini i zahtijevnosti projekta, koristimo dobro uhodane i pripremljene profesionalce; chefove kuhinja i majstore kuhare, majstore slastičare, bariste, koktel majstore, sommelliere, naše partnerne - tvrtke za opremanja, sitni inventar, informatiku i ugostiteljske programe, ozvučenja... kao i velik broj dobavljača raznih namirnica i pića, dizajnere, savjetnike za uvođenje HACCP-a i usklađenja sa zakonskim propisima...

Rezultate ponosno ističemo, a stečenu praksu i znanje ugrađujemo već u slijedeći projekt. Tako kontinuirano gradimo svoje iskustvo, a tržište i trendovi su nam dobro poznati i njima se upravljamo kao glavnom razvojnom okosnicom – na zadovoljstvo naših klijenata.

# Početak



U samim početcima nastajanja restorana ili hotela Gastronomadi se uključuju u razvoj projekta; surađujući s arhitektima, dizajnerima, projektantima i naravno klijentom – investitorom aktivni smo u pripremi i izradi projekta određenog ugostiteljskog sadržaja.

Naše djelovanje u ovoj fazi projekta odgovara na pitanja;

- koliko velika i kako raspoređena treba biti kuhinja?
- koliko velika i kako podijeljenja treba biti sala restorana, vinski podrumi i barovi?
- koja je potrebna oprema za produkciju predviđenog programa rada?
- koji su zahtijevi Zakonskih propisa i pravila?

Pri nabavi opreme posredujemo u pregovorima i odabiru, ali krajnja je odluka na kupcu koji direktno ugovara odnos sa dobavljačem opreme – Gastronomadi u pravilu nisu trgovačko-posrednička kuća preko koje se nabavlja oprema i sitni inventar.



# Izgradnja i opremanje

U ovim fazama projekta aktivni smo u;

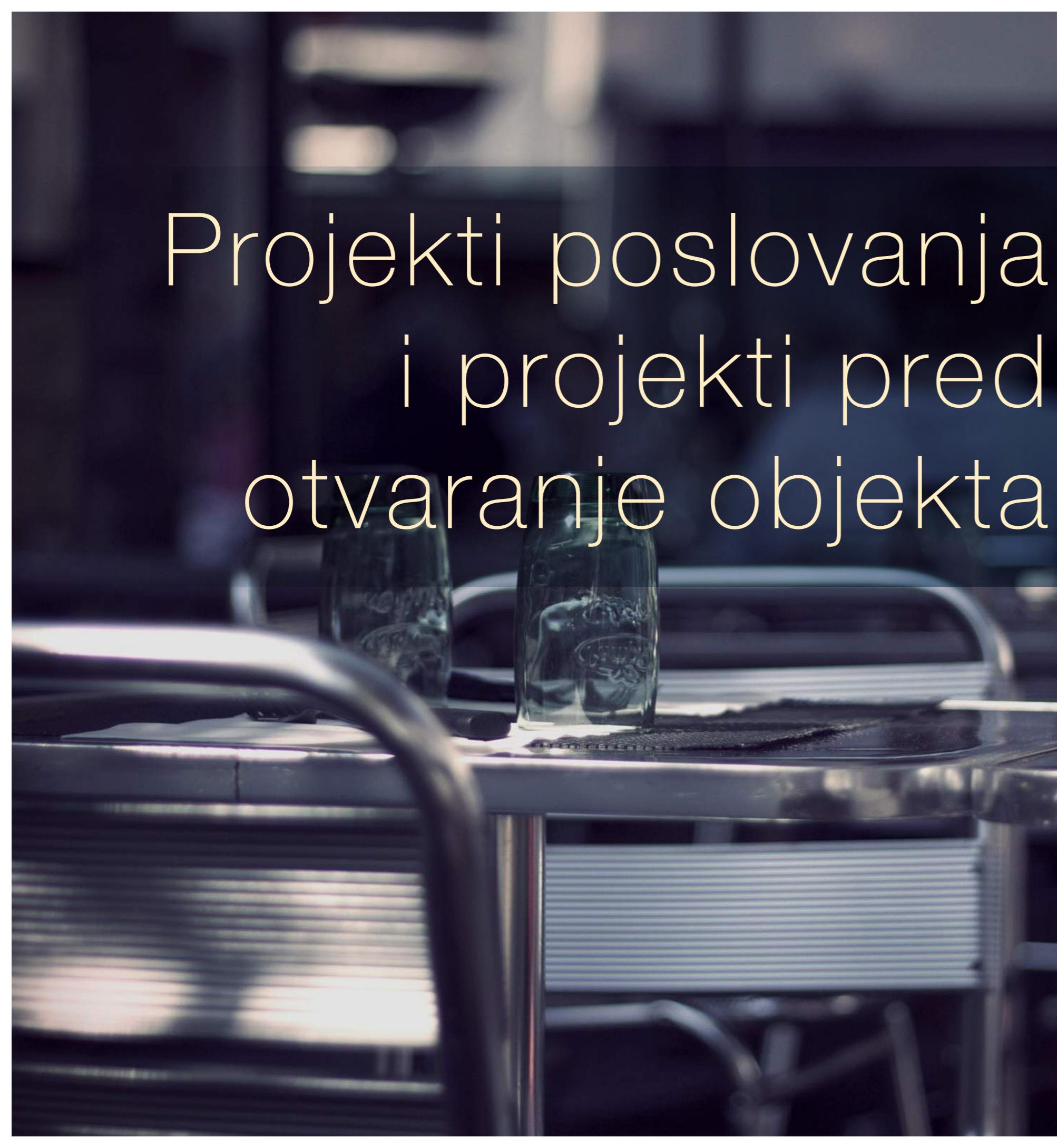
- preciznoj izradi potrebne opreme za unutarnje opremanje kuhinje, sale, bara
- izradi projekata potrebnih segmenata opremanja sitnim inventarom za dnevno poslovanje objekta
- odabirom potrebne opreme po principu najboljeg ponuđača na tržištu
- posredovanjem pri ugovaranju uvjeta i rokova dobava i isporuka opreme
- stalnoj komunikaciji sa izvođačem radova i usklađenjem sa arhitektonskim i projektantskim planom kao i sa zakonskim propisima
- koordinaciji dobave opreme i montaže na lokaciji



# Kadrovi i obuka

Za pronalaženje kadrova potrebnih za rad potreban je prije svega niz radnji koje obavljamo zajedno sa klijentom; određivanje pravca rada restorana (tip restorana i vrsta ponude), okviri buduće meni i vinske karte, radno vrijeme i dinamika rada restorana, procjena kapaciteta i tržišnih očekivanja, visina plaća i varijante upošljavanja djelatnika... neki su od njih. Kada se utvrde princip suradnje kreće se u slijedećim područjima;

- pronalaženje potencijalnih kadrova na slobodnom tržištu
- interview-i i revizija životopisa
- praktična provjera znanja kadrova kroz posebno pripremljene testne radionice
- odabir najužeg kruga potencijalnih djelatnika
- obuka i praktično školovanje odabranih djelatnika za potrebe budućeg ugostiteljskog objekta (kuhari, konobari, baristi, slastičari – izrada meni karata, normativi, praktično učenje izrade jela, principi rada u dnevnom radnom hodu etc.)
- uvođenje djelatnika u poslovanje na lokaciji prilikom završenih radova i opremanja
- praćenje djelatnika i kontroling nakon pokretanja ugostiteljskog objekta i dodatne korekcije u radu



# Projekti poslovanja i projekti pred otvaranje objekta

## Projekti poslovanja

Za klijente koji nemaju dovoljno iskustva u struci izrađujemo kompletne projekte poslovanja objekta. Oni se odnose na:

- pripremu poslovanja kroz dnevne aktivnosti kao i kroz godišnje poslovne planove rada ( prihodi, troškovi, analiza tržišta, cash flow, break even point )
- priprema kompjutorskog operativnog sustava poslovanja; potrebni hardware i software za svakodnevno poslovanje objekta kao i za finansijsko-knjigovodstveno poslovanje
- pripremu operativnog rada objekta; nabava, izrada cijena i normativa, praćenje skladišta namirnica i ostale robe, tijek rada u kuhinji, sali i baru objekta, organizacija dnevnog rada kroz radno vrijeme – potrebne kadrove – vanjske usluge i dobavljače

## Projekti pred otvaranje objekta

Za one koji su svoje objekte već opremili, ishodovali potrebna odobrenja i dozvole, ili imaju već uhodanu praksu i iskustvo no pripremaju određene izmjene u poslovanju;

- predlažemo nove poslovne pravce razvoja – tipove kuhinja, vrstu ponude
- izrađujemo nove meni i vinske karte sa izradom normativa
- pripremamo kuharske i konobarske timove za novi program rada na lokaciji

# Konzalting u ugostiteljstvu

Uspostava kompletног poslovnog ciklusa na jednoj adresi

## NOVI ILI POSTOJEĆI OBJEKT

restoran, hotel, devastirani hotel, neodržavani dvorac, stari ugostiteljski objekt...



### PROJEKT GRADNJE I OPREMANJA

– business plan, organizacija radnih i uslužnih prostora prema projektnom i poslovnom planu, savjetovanje u elementima stvarnih potreba investitora

Snimanje stanja projekta – Izrada projektnog plana uređenja i poslovanja – Izrada nacrta investicija i troškova – Koordinacija projektnog plana i dizajna u odnosu na potrebe budućeg poslovanja – Balans predviđenih i stvarno potrebnih troškova

- Garantirana tajnost informacija i podataka
- Projektni tim odabran po principu najkompetentnijih profesionalaca iz pojedinih detalja projekta – chefovi kuhinja, F&B šefovi, nadkonobari, voditelji ugostiteljskih objekata, projektanti, dizajneri i stručni obrtnici
- Prikupljanje ponuda i komparacija cijena opreme u datom trenutku na tržištu

### PROJEKT TRŽIŠNIH AKTIVNOSTI

– business plan, nacrt poslovanja objekta – kreiranje ponude – prezentacija prema gostu i tržištu općenito – pravci razvoja

Snimka ideja, želja i stvarnih mogućnosti buduće ugostiteljske ponude – kreiranje meni karata, vinskih karata i bar karti sa normativima i recepturama jela – savjetovanje u izradi marketing aktivnosti objekta

- Garantirana tajnost informacija i podataka
- Projektni tim odabran po principu najkompetentnijih profesionalaca iz pojedinih detalja projekta – chefovi kuhinja, F&B šefovi, nadkonobari, voditelji ugostiteljskih objekata, projektanti, dizajneri i stručni obrtnici
- Prikupljanje ponuda i komparacija cijena opreme u datom trenutku na tržištu

### PROJEKT OPERATIVNOG POSLOVANJA

– business plan, kadrovska politika i kadrovi – uhodavanja poslovanja u objektu – poslovni kompjuterski sustavi

Pregled postojećih ili pronašak novih kadrova, odabir, trening i školovanje za radne pozicije – pripremanje jela i principi dnevnog rada na lokaciji – savjetovanje i koordinacija postavljanja kompjutorskog i programskog sučelja za poslovanje – monitoring poslovanja

- Pronalažak kadrova, testiranje znanja i odabir najboljih vlastitom metodologijom proizašlom iz pozitivne ugostiteljske prakse
- Školovanja i treninzi u našem edukativnom centru ili odabranoj lokaciji
- Suradnja sa najeminentnijim tvrtkama za programska rješenja poslovnih sustava
- Godišnja kontrola kvalitete rada



GASTRONOMADI

GOURMET EXPLORERS

KLUB GASTRONOMADA, Jurišićeva 1, 10000 Zagreb  
[www.gastronomadi.hr](http://www.gastronomadi.hr)