

**Дејан Методијески, Оливер Филипоски,**

**Нако Ташков, Елизабета Митрева**

**Менаџмент со кетеринг  
операции во  
хотелскиот и  
ресторанскиот бизнис**

Скопје, 2018

**Автори:** д-р Дејан Методијески, д-р Оливер Филипошки, д-р Нако Ташков, д-р Елизабета Митрева

**Рецензенти:** д-р Тања Ангелкова Петкова, д-р Никола Цуцулески

**Лектор:** д-р Толе Белчев

**Дизајн на корица:** Бојан Матејин

**Печати:** Гера Ком Плус

**Тираж:** 50

CIP - Каталогизација во публикација  
Национална и универзитетска библиотека "Св.  
Климент Охридски", Скопје

005.34:640.45

МЕНАЏМЕНТ со кетеринг операции во хотелскиот  
и ресторанскиот бизнис / Дејан Методијески ... [и др.].  
- Скопје : Гера Ком Плус, 2018. - 192 стр. : илустр. ; 25  
см

Фусноти кон текстот. - Автори: Дејан Методијески,  
Оливер Филипошки, Нако Ташков, Елизабета Митрева.  
- Библиографија: стр. 190-192

ISBN 978-608-66178-0-6

1. Методијески, Дејан [автор]

а) Менаџмент во угостителството - Кетеринг

COBISS.MK-ID 106391050

## Содржина

ПРЕДГОВОР.....	5
ГЛАВА 1 ДЕФИНИРАЊЕ И ИСТОРИСКИ РАЗВОЈ НА КЕТЕРИНГОТ.....	8
1. Дефинирање на поимот кетеринг.....	8
2. Историски развој на кетерингот.....	13
ГЛАВА 2 ВИДОВИ НА КЕТЕРИНГ.....	23
1. Поделба на кетеринг дејноста.....	23
1.1. Трговски кетеринг.....	26
1.2. Специјализиран кетеринг.....	28
1.3. Кетеринг за транспортни средства.....	34
1.4. Надворешен кетеринг.....	41
2. Видови објекти кои нудат кетеринг услуги.....	46
2.1. Ресторани со целосна услуга.....	46
2.2. Хотелски капацитети за храна и пијалак.....	61
2.3. Сали за кетеринг.....	68
2.4. Независни кетеринг служби.....	71
2.5. Приватни клубови.....	74
2.6. Услуги за исхрана според склучен договор.....	75
2.7. Продавници за гурманска храна и деликатесни производи.....	77
ГЛАВА 3 РАЗВОЈ НА КЕТЕРИНГ БИЗНИС.....	80
1. Организација на кетеринг операции.....	80
2. Развивање на кетеринг бизнисот.....	87
2.1. Клиент.....	93
2.2. Конкуренција.....	95
2.3. Заедница.....	104
2.4. Работна сила.....	105
ГЛАВА 4 ПРОДАЖБА И МАРКЕТИНГ ВО КЕТЕРИНГ УСЛУГИТЕ.....	108

4.1. Маркетиншки циклус.....	109
ГЛАВА 5 КРЕИРАЊЕ НА КЕТЕРИНГ МЕНИ.....	128
5.1. Програма за кетеринг мени.....	128
ГЛАВА 6 ОБУКА ЗА КВАЛИТЕТНА УСЛУГА И СТАНДАРДИ ВО КЕТЕРИНГОТ.....	143
6.1. Дефинирање и креирање на стандарди за квалитет.....	143
ГЛАВА 7 МЕНАЦИРАЊЕ СО КЕТЕРИНГ ОПРЕМА.....	169
7. Менаџирање со кетеринг опрема.....	173
7.1. Опрема пред објектот.....	173
7.2. Опрема зад објектот.....	181
Користена литература.....	190

## ПРЕДГОВОР

Книгата Менаџмент со кетеринг операции во хотелскиот и ресторанскиот бизнис е наменета за сите кои работат во угостителски објекти за подготовка и послужување на храна и пијалаци, кетеринг компании, туристичкиот сектор, за академската јавност, студентите, истражувачите, заинтересирани страни од приватниот, јавниот и невладиниот сектор, транспортните компании кои директно или индиректно се поврзани со кетерингот.

Книгата е изготвена со цел да се збогати постоечката литература поврзана со проблематиката на менаџирањето со кетеринг операции во хотелскиот и ресторанскиот бизнис. Книгата има цел да допринесе за подобрување на познавањата на кетеринг менаџментот во најголем дел за организаторите на кетеринг настани, но исто така и за персоналот кој ја подготвува храната и пијалациите, како и услужниот персонал кој зема учество во овие настани.

Во разработката на книгата е користена соодветна литература од познати автори и институции од областа на Кетеринг менаџментот, а во голем дел е базирана на книгите „Catering management“ од авторката Nancy Loman и „Организација и планирање на кетерингови събития“ од авторката Катја Илиева. Книгата е изработена во седум глави.

Во првата глава е опфатен материјалот кој се однесува на суштината и основните карактеристики

на кетерингот, каде е направено дефинирањето на оваа дејност и опфатен е неговиот историски развој.

Во втората глава се обработува материјалот поврзан со поделбата и видовите на кетеринг. Основната поделба на кетерингот е направена според видот на настанот и според местото каде се одржува. На основа на класификациите на кетерингот, услужуваните пазарни сегменти и спецификата на организацијата на операциите, направена и систематизирана е следната класификација на кетерингот: Трговски кетеринг, Специјализиран кетеринг, Кетеринг за транспортни средства и Надворешен кетеринг. Исто така, се разгледуваат видовите на објекти кои нудат кетеринг услуги како: Ресторани со целосна услуга, Хотелско сместување со храна и пијалак, Сали за кетеринг, Независни кетерери, Приватни клубови, Услуги за исхрана според потпишан договор и Продавници за гурманска храна и деликатесни производи.

Во третата глава се посветува внимание на развојот на кетеринг бизнисот и организацијата на кетеринг настани преку посочените основни четири етапи. Исто така, во ова поглавје се обработува истражувањето на пазарот на кетеринг услуги (понуда и побарувачка).

Четвртата глава им оддава внимание на маркетингот и продажбата во кетеринг услугите. Опфатен е маркетинг циклусот и различните видови на промоција на кетеринг компаниите.

Петтата глава го содржи материјалот поврзан методите за составување и креирање на кетеринг

мени, креативноста и иновативноста во изборот на артиклите за различните тематски менија, еколошките менија и користењето на локалните производи.

Во шестата глава се обработуваат стандардите за квалитет и обуката на персоналот за извршување на кетеринг операции.

Во последната глава е опфатен материјалот кој се однесува на менаџирањето со кетеринг опремата, опремата за кетеринг настани на отворено и внатрешниот кетеринг.

Искажуваме благодарност и до сите колеги и соработници кои дадоа придонес во обезбедувањето на материјалите кои беа неопходни за комплетирање на содржината на оваа публикација. Имајќи предвид дека ова е прво издание на книгата, ненамерно можеби се пропуштени некои карактеристики на кетеринг менаџментот. Мислењата и забелешките можат да се упатуваат по електронски пат до авторите. За сите забелешки, авторите ќе Ви бидат благодарни и ќе ги земат предвид при создавањето на второто и проширено издание на книгата. Воедно, искажуваме јавна благодарност до рецензентите д-р Тања Ангелкова Петкова и д-р Никола Цуцулески за корисните сугестии при изработката на книгата.

Авторите