

EVROPSKI STANDARD ZA KAFEE (EuCS) ZA KATEGORIZACIJU PREDUZEĆA-KAFEA SVIH VRSTA (KAFEI, KAFETERIJE, ESPRESO LOKALI, KAFE BAROVI I SLIČNO)

A. Opšte karakteristike

Prilikom ocenjivanja nekog lokala moraju se uzeti u obzir sledeće opšte karakteristike:

1. Spoljašnji izgled, lokacija i infrastrukturna opremljenost kao na primer (besplatna) mogućnost parkiranja, prilaz za automobile, prostor ispred lokala, bašta, blizina sredstava javnog saobraćaja, zona bez velikog saobraćaja, klima uređaji, provetravanje pušačke zone, osenčenost, tende i suncobrani za stolove na otvorenom itd.
2. Stanje zgrada, opreme, toaleta kao i njihova sposobnost funkcionisanja i čistoća
3. Osvetljenje u svim delovima objekta koje je potrebno za bezbednost i komfor gostiju
4. Rukohvati na stepenicama i terasama, rampe za hendikepirane osobe u kolicima
5. Čistoća u kuhinji, lokalu, toaletima, pomoćnim prostorijama i hodnicima
6. Nastup, odeća, ponašanje, ljubaznost i kompetentnost rukovodstva i osoblja u kafeu
7. Organizacija, informisanost i način rada
8. Struktura gostiju (milje, atmosfera, eminentne ličnosti)
9. Zadovoljstvo gostiju (izlaženje u susret posebnim željama, vrsta žalbi gostiju i način njihovog rešavanja) i razdvajanje pušačkog od nepušačkog dela.
10. Ljubaznost prema deci, porodicama i hendikepiranim osobama kako u pogledu odgovarajuće opreme tako i ponašanja osoblja.

B. Načelne primedbe

1. Preduzeća-kafeji se razvrstavaju prema Evropskom standardu za kafee u tri kategorije.
2. Kategorije obuhvataju prvoklasne kafee sa 3 zvezdice do kafea sa 1 zvezdicom koji u pogledu opreme, ponude kafe i zakuski, usluge ili samoposluživanja predstavljaju donji standard.
3. Pripadnost preduzeća jednoj od tri kategorije simbolizuje amblem („K/C“) sa 3, 2 ili 1 zvezdicom.
4. Razvrstavanje u određenu kategoriju se vrši na osnovu ukupnog utiska preduzeća i njegovog kvaliteta u pogledu opreme, ponude jela i pića, usluge (servisa) kao i rukovodstva.
5. Navedene karakteristike opreme i usluga su minimalni kriterijumi za određenu kategoriju. Zbog toga preduzeće određene kategorije mora u potpunosti da ih ispunjava.
6. Ako postoji poseban prijemni hol (u slučaju potrebe vrata koja se nalaze iza ulaznih vrata kao zaštita od promaje), odvojeni stolovi za pušače, prozori koji izoluju uličnu buku, zaštita od pogleda sa strane, sunca i blendovanja od uličnih prozora kao i druga oprema koja ide gostu u prilog, to može da se uzme u obzir kao pozitivni elementi za ukupnu ocenu.
7. Ako postoji terasa, ona mora da odgovara standardu ostalih delova preduzeća.
8. Definicije stručnih izraza se nalaze u „Objašnjenjima“.
9. Evropski standard o restoranima stupa na snagu 01.09.2003.
7. Amblemi sa zvezdicama čiji broj označava određenu kategoriju ostaju u vlasništvu Evropske privredne komore za trgovinu, zanatstvo i industriju (European Economic Chamber of Trade, Commerce and Industry EEIG). Razvrstavanje u određenu kategoriju sa vrši za jednu godinu. Amblemi sa zvezdicama koji nisu više aktuelni moraju se ukloniti i vratiti najkasnije do 31. marta sledeće godine.

O B J A Š N J E N J A

u vezi sa upitnikom za kategorizaciju preduzeća-kafea svih vrsta

I. Opšta uputstva

Moraju se poštovati nacionalni zakonski propisi u vezi sa osnivanjem i upravljanjem ugostiteljskim preduzećima-restoranima.

Higijena/pravni propisi o životnim namirnicama

Moraju se najstriktnije poštovati nacionalni propisi o higijeni i odredbe zemlje u vezi sa životnim namirnicama.

Preduzeće koje uvažava potrebe hendikepiranih osoba

Mora se poštovati način gradnje (prilazne rampe, toaleti) koji uvažava potrebe hendikepiranih osoba a u skladu sa važećim nacionalnim normama i standardima.

Zaštita omladine

Mora se obratiti pažnja na to da se poštuju nacionalno utvrđene starosne granice. Najmanje tri bezalkoholna pića moraju biti jeftinija od najjeftinijeg alkoholnog pića.

Zaštita od požara

Moraju se poštovati važeće nacionalne tehničke odredbe profesionalnih vatrogasnih udruženja za preventivnu zaštitu od požara.

Energetika

U svim oblastima moraju se poštovati mere za štednju energije.

Zaštita životne sredine

Moraju se poštovati mere za ekološko poslovanje kao doprinos aktivnoj zaštiti životne sredine. Najvažnijim merama pasivne zaštite životne sredine bi trebalo smatrati odvojeno uklanjanje otpada i filtriranje otpadnih gasova.

II. Kriterijumi za prostorije, uređaje i opremu

Prihvatanje kreditnih kartica

U kategoriji sa 3 zvezdice se prihvataju najvažnije kreditne kartice (VISA, MASTER, DINER, AMEX itd.).

Radno vreme

Kod preduzeća-kafeja koja pripadaju kategoriji sa 3 zvezdice postoji izvan glavne sezone odn. izvan turističkih centara maksimalno jedan neradni dan u nedelji. Radno vreme se određuje na osnovu lokalnih propisa.

Opšti utisak

Preduzeća-kafeji iz kategorije sa 3 zvezdice imaju prijatan ambijent i stil (u pogledu nameštaja za sedenje, lusteri, dekoracije, slika, fotografija poznatih ličnosti i eventualno izložbenih eksponata kao što su npr. stari aparati za kafu, istorijske posude za kafu).

Servis za ručavanje/čaje/pribor za jelo

U kategoriji sa 3 zvezdice dopuštena je upotreba samo jednoobraznog servisa za ručavanje, čaša i pribora za jelo. Dopuštene su naštampane reklame neke firme koja proizvodi kafu.

Kuhinja

Kuhinja mora da odgovara zahtevima poslovanja u pogledu opreme (ploča šporeta, rerna, mikrotalasni aparati i aparti sa vrelim vazduhom, rashladni uređaji, zamrzivači, priključci za toplu i hladnu vodu, mašine za pranje sudova, mašine za pranje čaša, kontejneri za otpatke, odvojeno za biogeni otpad i „non-food“ otpad, ručni mikseri, kutlače, cediljke i slično).

Higijenski propisi i odredbe za životne namirnice moraju se najstriktnije poštovati.

Parking mesta

Čak i za kategoriju sa 3 zvezdice nije propisano obavezno posedovanje parking mesta. Postojanje jednog parking mesta za invalidska vozila se pri ocenjivanju vrednuje kao pozitivno.

Zabrana pušenja

U preduzećima-kafeima postoji načelna zabrana pušenja. U kategoriji sa 3 zvezdice moraju postojati odvojeni stolovi za nepušače pri čemu se mora voditi računa o svrsishodnom provetravanju.

Veličina lokala

Lokal iz kategorije sa 3 zvezdice ima najmanju površinu od 40 m² (za ca. 20 osoba). Ako postoji više od 20 mesta za sedenje, potrebna površina se povećava za najmanje 1,60 m² po stolici. Kao minimalna širina stola računaju se 50 cm. U lokalima za 3 zvezdice su obavezni čisti stoljnaci odn. podmetači za sto i salvete.

Muzika za igru

U kafeima za igru, koji moraju biti u kategoriji sa 3 zvezdice, postoji podijum za igru od najmanje 16 m². Jačina zvuka sme iznositi maksimalno 55 decibela.

Muzika za stolom

Zabavna muzika u kafeima ne sme da deluje ometajuće tj. jačina zvuka ne sme da bude iznad 40 decibela.

Terasa

Ako postoji zatvorena terasa, za nju važi isti standard u pogledu opreme kao i za unutrašnjost samog lokala.

Stolnjaci, setovi i salvete

U kategoriji sa 3 zvezdice može se očekivati da je sto pokriven barem delimično stolnjakom, setom i sa po jednom salvetom po setu besprekornog kvaliteta.

Toaleti

U kategoriji sa 3 zvezdice su toaleti dobro obeleženi, lako dostupni, prilagođeni i hendikepiranim osobama i nisu u blizini kuhinje. Prostorije za pranje i WC-i su odvojeni za žene, muškarce i zaposlene. Za zaposlene postoji najmanje jedan odvojen WC sa mogućnošću za pranje. Čišćenje i njegova kontrola sa obavlja više puta u toku dana. Toaleti se konstantno provetravaju.

III. Kriterijumi za usluge (osoblje)

Broj zaposlenih

U zaposlene se ubrajaju osobe sa punim radnim vremenom u smislu zakonom propisanog normalnog radnog vremena. U njih se ubrajaju i članovi porodice sa punim radnim vremenom. Broj zaposlenih sa skraćenim radnim vremenom se utvrđuje u zavisnosti od vremena njihovog angažovanja. Broj zaposlenih se mora prilagoditi potrebi koja postoji u određeno doba dana.

Osoblje u kuhinji

Broj kuhinjskog osoblja (kuvar, pomoćnici) mora odgovarati potrebama poslovanja (broj gostiju, frenkventnost).

Osoblje u lokalu kafea

U kategoriji sa 3 zvezdice su za ca. 20 mesta na raspolaganju najmanje 1 kelner i 1 osoba za serviranje, eventualno još jedna osoba koja opslužuje mašine za spremanje kafe i priprema za serviranje torte, kolače i druga slatka jela.

IV. Kriterijumi za gastronomsku ponudu

I u kategoriji sa 3 zvezdice gost može slobodno da bira mesto gde će da sedne.

Ponuda jela

U kategoriji sa 3 zvezdice su jela u jelovniku navedena sa konačnom cenom (tj. cenom uključujući poreze, dažbine i uslugu).

Jelovnik lokala sa 3 zvezdice sadrži najmanje sledeće vrste zakuski i jela: „pecivo“ (npr. sitno pecivo sa puterom i marmeladom, crni hleb, beli hleb, hleb za tost, krofne, kroasani, vafle), „hladna mala jela/ snek“ (npr. govedina u sirčetu i ulju, rolovana šunka, dimljeni losos, salata sa kobasicama, salata sa piletinom, rusko jaje, marinirana kobasica, razni sendviči, tanjiri sa sirom), „topla mala jela/snek“ (npr. tost sa šunkom i sirom, hot dog, pica, lasanje, špagete, bečke viršle, gulaš čorba, omelet od jaja), „vegetarijanska mala jela“ (npr. tanjir sa salatam, pašteta od povrća, vegetarijanski sendviči), „slatka jela“ (npr. mus od čokolade, macedonia, kaša od grubo mlevenih oljuštenih zrna raznih žitarica, zaher-torta, kolači, štrudla sa sirom (kvarkom), sladoled, sorbe, milk-šejk, jogurt sa svežim voćem, kruška-Helena).

Za svaku vrstu zakuske ili jela postoji najmanje 7 ponuda, ukupno ne manje od 50 ponuda za zakuske i jela na jelovniku u kafeu sa 3 zvezdice. Po mogućstvu bi trebalo ponuditi i nacionalne specijalitete.

U kategoriji za 3 zvezdice postoji odgovarajući porcelanski set tanjira istog stila i normalan pribor za jelo od plemenitog čelika.

Dobro vođeno preduzeće-kafe u kategoriji sa 3 zvezdice se odlikuje, pored besprekornog odnosa između cene i pružene usluge (to znači: vrlo dobar kvalitet uz razumne cene), i time da je vreme čekanja posle porudžbine gosta što kraće (hladna zakuska: maksimalno 5 minuta, topla zakuska: maksimalno 15 minuta).

Ponuda pića

Karta pića bi trebalo da iskazuje konačne cene (tj. uključujući poreze, dažbine i uslugu). Nude se topli i hladni napici, alkoholna i bezalkoholna pića.

U kategoriji sa 3 zvezdice postoje odgovarajuće čaše za crno vino, belo vino, dezertno vino, obično pivo, specijalno pivo (npr. pils), mineralnu vodu, longdrink, viski, brendi/konjak, sekt, penušavo vino, aperitive i dižestive.

Ponuda pića u kategoriji sa 3 zvezdice obuhvata najmanje 12 različitih vrsta kafe (npr. moka, espresso, melanž, ajskafa), najmanje 6 vrsta čaja (crni, oolong i zeleni čajevi) i najmanje 6 vrsta pića sličnih čaju (npr. voćni čajevi i čajevi od lekovitog bilja) kao i topla čokolada (sa ili bez šlaga); tu gost očekuje ponudu od najmanje 40 varijanti.

U kategoriji sa 3 zvezdice su u ponudi i najmanje 2 vrste točenog piva (svetlo, tamno) i najmanje 4 vrste flaširanog piva, najmanje 7 vrsta vina (crno vino, belo vino, obe vrste kao slatko, suvo i srednje, roze), najmanje 3 vrste sekta i 2 vrste šampanjca, najmanje 6 bezalkoholnih pića (npr. mineralna voda, sok od paradajza, voćni sokovi, hladno mleko), 12 likera i brendija, najmanje 24 druga alkoholna pića kao i 18 koktela. U ovoj oblasti gostu bi trebalo da se nudi ukupno više od 90 varijanti.

Ukupna ponuda pića u lokalnu sa 3 zvezdice mora stoga da obuhvati najmanje 130 vrsta pića. Ova broj se možda čini velikim ali je zbog relativno jednostavnog skladištenja i visoke marže kod pića opravdan.

U kategoriji sa 3 zvezdice kafa se servira sa čašom vode, mlekom, šlagom, belim i žutim šećerom kao i sa mini tablom čokolade ili mini dezertom odn. ratlukom u turskom/grčkom kafeu. Čaj se servira u porcelanskoj posudi sa posebnim tanjirom (za cediljku za čaj ili kesice čaja).

V. Definicija kriterijuma kvaliteta u vezi sa uređenjem i opremanjem kategorije sa 3 zvezdice

U kategoriju sa 3 zvezdice spada pristojan lokal sa solidnom i jednoobraznom opremom. Pod tim se podrazumeva isticanje „prijatnog“ karaktera opreme i dekorativnog elementa (luster, tepisi, zavese, slike). Utisak i raznovrsnost opreme treba da odgovaraju očekivanjima gostiju iz višeg sloja. Očuvanost opreme mora biti veoma dobra.

Preduzeća-kafeji koja ispunjavaju najmanje 60% zahteva za kategoriju sa 3 zvezdice trebalo bi da se svrstaju u kategoriju sa 2 zvezdice, a ispod toga u kategoriju sa 1 zvezdicom.

POSTUPAK KATEGORIZACIJE za preduzeća- kafee svih vrsta

1. Centrala za kategorizaciju preduzeća-kafea

Svi zahtevi za kategorizaciju se podnose Centrali za kategorizaciju preduzeća-kafea. Ona odlučuje o tome koja će domaća komisija izvršiti pregled objekta za koji je podnet zahtev, daje ocenu i boduje upitnik. Konačnu kategorizaciju će na predlog domaće komisije izvršiti Centrala.

2. Kategorizacija – zahtev i njegovo razmatranje

Vlasnik preduzeća- kafea traži od Centrale ili od predstavništva Evropske privredne komore za trgovinu, zanatstvo i industriju EEIG u njegovoj zemlji upitnik za kategorizaciju. Sa ispunjenim upitnikom vlasnik lokala podnosi zahtev za uvrštavanje u željenu kategoriju i saglašava se sa standardom za kategorizaciju.

Na osnovu standarda, podataka vlasnika lokala i razgledanja objekta domaća komisija sačinjava predlog. Centrala za kategorizacije preduzeća-kafea svrstava ga u odgovarajuću kategoriju najkasnije u roku mesec dana posle podnošenja zahteva. Ova odluka se saopštava u pismenoj formi vlasniku lokala. Izrada sertifikata se vrši u Centrali u Briselu.

3. Razmatranje prigovora

Vlasnik lokala može u roku od četiri nedelje posle dostavljanja odluke preporučenim pismom da uloži prigovor Centrali protiv uvrštavanja ili neuvrštavanja u određenu kategoriju, uz navođenje razloga i konkretnog zahteva. Prigovor protiv rešenja o kategorizaciji se podnosi Centrali koja preispituje izvršenu kategorizaciju i u roku od četiri nedelje donosi konačnu odluku. Nadležan je sud u Briselu.

Zahtev koji sledi podnosilac zahteva trebalo bi da pošalje (zajedno sa prospektima, jelovnicima i kartama pića kafea) Centrali za kategorizaciju kafea.

Molimo da ispunite anketni formular i da ga dostavite zajedno sa prospektima restorana kao i jelovnikom i kartom pića lokala podnosioca zahteva

ZAHTEV
Evropskoj privrednoj komori EEIG
za kategorizaciju preduzeća-kafea

Evropskoj privrednoj komori
European Economic Chamber EEIG
Centrala za kategorizaciju restorana
Rue Abbé Cuypers, 3
B-1040 Brüssel
Belgien

Pečat firme
 podnosioca zahteva:

Ime kafea:

Adresa preduzeća:

Tel. br.: Fax br.:

Internet: E-mail:

Vlasnik/ca dozvole za rad u ugostiteljstvu:

Ime menadžera/ke:

..... stolova za ukupno: osoba; prijavljeno osoblje za posluživanje(uklj. praktikante):

od toga leti, zimi; broj osoblja u kuhinji:

Eventualna dosadašnja nacionalna kategorija za kafee zvezdice

Kategorija koja se traži u zahtevu: zvezdice

.....

datum

.....

potpis

Zahtev je pravno obavezujući.. U slučaju odustajanja od kategorizacije mora se platiti taksa za storniranje u visini od 50% troškova za kategoriju navedenu u zahtevu.

Prilozi:

D o d a t a k:

Preduzeću-kafeu se preporučuje da na internetu bude prisutno sa svojim sajtom na kojem se može videti spoljni izgled lokala, unutrašnjost lokala kao i jelovnik i karta pića.

Troškovi kategorizacije

| Kategorija | Prva kategorizacija | Godišnja obnova |
|-----------------|---------------------|-----------------|
| *- Kategorija | € 50,-- | € 25,-- |
| ** - Kategorija | € 150,-- | € 75,-- |
| ***- Kategorija | € 350,-- | € 175,-- |

Za „Evropski standard za kafee“ plaća se zaštitna taksa od 5 evra po primerku koja se po izvršenoj kategorizaciji pripisuje podnosiocu zahteva.

European Café Standard



2003



Samo za internu upotrebu

STANDARD ZA KAFEE ČEK LISTA

- | | | |
|--|-----------------------------|------|
| Primaju se kreditne kartice. | <input type="checkbox"/> da | (00) |
| U glavnoj sezoni i u turističkim centrima je lokal otvoren svakog dana. | <input type="checkbox"/> da | (01) |
| Lokal ima prijatnu, ugodnu i elegantnu atmosferu ili ima istorijsko-nostalgičnu notu. | <input type="checkbox"/> da | (02) |
| Na otvorenom prostoru se nalaze suncobrani, tende i slično. | <input type="checkbox"/> da | (03) |
| Lokal ima veličinu od najmanje 40 m ² (za ca. 20 osoba). Ako ima više od 20 mesta za sedenje površina se povećava za najmanje 1,60 m ² po stolici. | <input type="checkbox"/> da | (04) |
| Toaleti su dobro označeni, lako dostupni, prilagođeni hendikepiranim osobama i nisu u blizini kuhinje. | <input type="checkbox"/> da | (05) |
| Prostorije za pranje i WC-i su odvojeni za žene, muškarce i osoblje. | <input type="checkbox"/> da | (06) |
| Čišćenje toaleta i njihova kontrola se obavlja više puta u toku dana. | <input type="checkbox"/> da | (07) |
| Ukupan broj zaposlenih (uklj. kuhinju) je za 40 mesta najmanje 4. | <input type="checkbox"/> da | (08) |
| Ukupan broj zaposlenih (uklj. kuhinju) je za 20 mesta najmanje 3. | <input type="checkbox"/> da | (09) |
| Najmanja širina za sedenje za stolom iznosi 50 cm. | <input type="checkbox"/> da | (10) |
| Stolovi su pokriveni stolnjacima ili setovima sa po jednom salvetom po setu besprekornog kvaliteta. | <input type="checkbox"/> da | (11) |
| Servis za ručavanje, čaše i pribor su u istom stilu. | <input type="checkbox"/> da | (12) |
| Kuhinja odgovara zahtevima poslovanja. | <input type="checkbox"/> da | (13) |
| Postoji dovoljno rashladnih vitrina za salate i hladna slatka jela. | <input type="checkbox"/> da | (14) |
| Postoje stolovi za pušače i nepušače. | <input type="checkbox"/> da | (15) |
| Jelovnik sadrži sledeću ponudu: | | |

- Pecivo da (16)
- Male hladne zakuske i jela da (17)
- Male tople zakuske i jela da (18)
- Vegetarijanske zakuske i jela da (19)
- Hladne i tople dezerte i slatka jela da (20)
- Za svaku vrstu zakuske i jela postoji najmanje 7 ponuda. da (21)
- Ukupno je u ponudi više od 50 zakuski i malih jela. da (22)
- Maksimalno vreme čekanja za hladna jela iznosi 5 minuta. da (23)
- Maksimalno vreme čekanja za topla jela iznosi 15 minuta. da (24)
- Maksimalno vreme čekanja za gotova pića iznosi 3 minuta. da (25)
- Maksimalno vreme čekanja za miks- i šejk-pića iznosi 6 minuta. da (26)
- Postoji najmanje 12 različitih vrsta čaša. da (27)
- Postoji najmanje 12 različitih vrsta kafe. da (28)
- Postoji najmanje 6 različitih vrsta čaja. da (29)
- Postoji najmanje 6 različitih vrsta čaja od lekovitog bilja i voćnih čajeva. da (30)
- Postoji najmanje 2 vrste tečne čokolade. da (31)
- Ukupna ponuda toplih napitaka ima najmanje 40 varijanti. da (32)
- Ima najmanje 2 vrste piva na točenje. da (33)
- Ima najmanje 4 vrste flaširanog piva. da (34)
- Ima najmanje 7 vrsta vina. da (35)
- Ima najmanje 5 vrsta šampanjca i sekta. da (36)
- Ima najmanje 6 vrsta bezalkoholnih pića. da (37)
- Ima najmanje 12 vrsta likera i brendija. da (38)
- Ima najmanje još 24 vrste alkoholnih pića (žestoka pića) da (39)
- Ima najmanje 18 koktela. da (40)

- Ukupna ponuda hladnih pića ima najmanje 90 varijanti. da (41)
- Ukupna ponuda toplih i hladnih napitaka obuhvata najmanje 130 vrsta pića. da (42)
- Uz kafu se uvek servira čaša vode. da (43)
- Čaj se uvek servira u porcelanskoj posudi. da (44)
- Postoji najmanje 5 različitih dnevnih novina u dovoljnom broju. da (45)
- Ukupni utisak lokala je veoma dobar. da (46)
- U potpunosti se poštuju želje gostiju. da (47)
- Usluga (servis) je veoma dobra. da (48)

Primedba:

- Ako nedostaju do 3 poena, ona se mogu nadomestiti postojanjem mesta za automobil invalida, da (49)
- prostorije za zabavu dece (slikovnice, igračke, ugao za igru) da (50)
- i zastakljene terase koja se greje da (51)

Za određivanje kafea sa * zvezdice**

mora se od mogućih 48 poena („Da“) postići najmanje 85%, a to je najmanje 41 poen.

Za određivanje kafea sa ** zvezdice

mora se od 48 poena („Da“) koji su potrebni za kafe sa *** zvezdice postići najmanje 60 procenata, a to su najmanje 29 poena.

Za određivanje kafea sa * zvezdicom

Dovoljno je manje od 60 procenata odn. manje od 29 poena.