



Međunarodni lanci u hotelijerstvu

vežbe



STANDARDI U HOTELIJERSTVU



ŠTA JE TO STANDARD?

- **NORMA KOJOM SE PRECIZIRAJU KRITERIJUMI KOJE PROIZVOD-USLUGA TREBA DA ISPUNJAVA DA BI ZADOVOLJILA POTREBE TRŽIŠTA**
- **NORMA-PISANI DOKUMENT KOJIM SE PRECIZNO DEFINIŠU KRITERIJUMI KOJI SE KORISTE KAO PRAVILO**
- **STANDARD SADRŽI DEFINICIJE, PRAVILA, ZAHTJEVE I SMERNICE PRIMENLJIVE NA KONKRETNO OKRUŽENJE KOJE JE PREDMET STANDARDIZACIJE**
- **STANDARDI SADRŽE PROCEDURE I ALATE NA BAZI NAUČNIH ISTRAŽIVANJA ILI PRAVILIMA DOBRE PRAKSE**



CILJ STANDARDIZACIJE

- **POMOĆ PRI REŠAVANJU PROBLEMA U FUNKCIONISANJU RADNIH PROCESA**
- **GARANCIJA DA ĆE PROIZVOD ILI USLUGA BITI ODGOVARAJUĆEG KVALITETA**
- **SMANJENJE IMPROVIZACIJE**
- **UŠTEDA VREMENA U PROCESU RADA**
- **UNAPREĐIVANJE USLUGA RADI ZADOVOLJSTVA POTROŠAČA**
- **ZAŠTITA ZDRAVLJA I BEZBEDNOSTI LJUDI I ŽIVOTNE SREDINE**
- **ZAŠTITA INTERESA POTOŠAČA**
- **VRŠENJE USLUGA UZ RACIONALNO KORIŠĆENJE RADA, MATERIJALA I ENERGIJE**



UVOĐENJE STANDARDA- FAZE STANDARDIZACIJE

- **PRIPREMNE RADNJE – ODLUKA O UVOĐENJU STANDARDA, UPOZNAVANJE ZAPOSLENIH SA ODLUKOM I NJIHOVOM ULOGOM U PROJEKTU, FORMIRANJE TIMA, DEFINISANJE PLANA AKTIVNOSTI, EDUKACIJA ZAPOSLENIH, IZBOR KONSULTANTSKE KUĆE...**
- **PROPISIVANJE STANDARDA – ANALIZA, DOKUMENTOVANJE PROCEDURA I PROCESA, SERTIFIKACIJA**
- **PRIMENA STANDARDA – IMPLEMENTACIJA, INTEGRACIJA SA DRUGIM STAANDARDIMA, OCENJIVANJE, OTKLANJANJE PRIMEDBI OD STRANE OCENJIVAČA**
- **KONTROLA PRIMENE STANDARDA**
- **UNAPREĐIVANJE STANDARDA**



PODRUČJA PRIMENE STANDARDA

- **STANDARDI U IZGRADNJI HOTELSKOG OBJEKTA**
- **STANDARDI OPREME I UREĐENJA SOBA I DRUGIH PROSTORIJA**
- **STANDARDI OPREME I UREĐENJA KUHINJSKOG BLOKA**
- **STANDARDI PROCESA RADA U HOTELU**
- **STANDARDI KVALITETA HOTELSKIH USLUGA**
- **STANDARDI UPRAVLJANJA HOTELOM**



PODRUČJA PRIMENE STANDARDA

- **STANDARDI BEZBEDNOSTI I ZAŠTITE ZDRAVLJA ZAPOSLENIH**
- **STANDARDI BEZBEDNOSTI I ZDRAVSTVENE ISPRAVNOSTI HRANE**
- **STANDARDI KOMUNIKACIJA I POSLOVNE ETIKE**
- **STANDARDI HOTELSKOH INFORMACIONOG SISTEMA, ZAŠTITE I BEZBEDNOSTI INFORMACIJA**
- **STANDARDI KADROVA I RADA**
- **EKOLOŠKI STANDARDI**



VRSTE STANDARDA

- INTERNI STANDARDI**
 - EXTERNI STANDARDI – NACIONALNI, EVROPSKI I MEĐUNARODNI**
 - KOMBINACIJA INTERNIH I EXTERNIH**
- 

INTERNI STANDARDI

- ▶ **PROPISUJU IH PREDUZEĆA**
- ▶ **TEHNIČKO-TEHNOLOŠKA KOMPONENTA**
 - ▶ **PROPISANE OBAVEZE IZVRŠILACA U OKVIRU RADNOG VREMENA**
npr. **NORMA SOBARICE, NORMATIV ZA ODREĐENO JELO, BROJ KONOBARA...**
- ▶ **PERSONALNA KOMPONENTA**
 - ▶ **PROPISI U VEZI SA STATUSOM ZAPOSLENIH**
npr. **PRAVILNIK O SISTEMATIZACIJI, PRAVILNIK O NAGRAĐIVANJU, PRAVILNIK O PONAŠANJU ZAPOSLENIH (ulaz-izlaz, posete, dolazak u hotel van r.vremena)**
 - ▶ **OBAVEZE ZAPOSLENIH U POGLEDU OBRAZOVANJA, RADNOG ISKUSTVA**
 - ▶ **KUĆNI RED ZA ZAPOSLENE, KUĆNI RED ZA GOSTE**
- ▶ **UNIFICIRANJE HOTELSKIH OPERACIJA, ISTI KVALITET U BILO KOM KRAJU SVETA, LOJALNOST GOSTIJU-SINONIM KVALITETA**



EXTERNI STANDARDI

- **PROPISUJU IH NADLEŽNE NACIONALNE ILI MEĐUNARODNE ORGANIZACIJE**
- **KLASIFIKACIJA (RAZVRSTAVANJE) DELATNOSTI**
 - **RANGIRANJE ISTE VRSTE PREMA NIVOU KVALITETA**
- **KATEGORIZACIJA OBJEKATA**
 - **UTVRĐIVANJE OPŠTIH I POSEBNIH USLOVA KOJI MORAJU BITI ISPUNJENI**
 - **ZAŠTITA KORISNIKA USLUGA I GARANCIJA KVALITETA**
 - **SISTEM ZVEZDICA,1-5**



INTERNI STANDARDI HOTELA HYATT REGENCY BEOGRAD

➤ HYATT BRENDOVI

- PARK-MANJI LUKSUZNI HOTELI, SKROMNIJIH SADRŽAJA, TOPLA ATMOSFERA**
- GRAND-LUKSUZNI, APARTMANSKOG TIPA SA VRHUNSKOM OPREMOM I TEHNOLOGIJOM, INTERESANTNOM ARHITEKTUROM**
- REGENCY-SAVREMEN DIZAJN, SAVREMEN STEPEN FUNKCIONALNOSTI, PUNO PROSTORA ZA POSL. SKUPOVE, VRHUNSKI RESTORANI, VISOK NIVO USLUGE**
- PLACE-NAJBROJNIJI BREND, ZA SAVREMEN ŽIVPT MULTI-TASKING POSLOVNIH LJUDI**
- HOUSE-LUX HOTELI ZA INDIVIDUALCE KOJI SAMI SPREMAJU HRANU I SOPSTVENE ZABAVE.**



INTERNI STANDARDI HOTELA HYATT REGENCY BEOGRAD

- **STANDARDI SE PROPISUJU NA NIVOU KORPORACIJE, A MENADŽMENT VRŠI KONTROLU NJIHOVE PRIMENE OD STRANE ZAPOSLENIH**
- **STANDARDI SU VRLO DETALJNI, NEMA PROSTORA ZA IMPROVIZACIJU**
- **SPOLJNI IZGLED HOTELA, PRISTUP, PARKING, VELIČINA I IZGLED SOBE, OPREMA KOJA SE KORISTI U HOTELU, NAČIN POSPREMANJA SOBE, VREMENSKI PERIOD ZA ODREĐENU USLUGU, IZGLED ZAPOSLENIH**
- **RESTORANSKI STANDARD-KVALITET POSUĐA, KVALITET STOLNJAKA, NADSTOLNJAKA I SALVETA, VRSTE NAMIRNICA, ČUVANJE NAMIRNICA, PONUDA JELA I PIĆA, ODNOS BROJA GOSTI-KONOBARI...**



INTERNI STANDARDI HOTELA HYATT REGENCY BEOGRAD

- SOBE KONTROLIŠU SUPERVIZORI**
- PRE GOSTA SE PROVERAVA ISPRAVNOST UREĐAJA**
- ŠEF SMENE U RESTORANU BELEŽI KOMENTARE GOSTIJU KOJE ANALIZIRAJU NA JUTERNJEM BRIFINGU SLEDEĆEG DANA KAKO BI SE IZBEGLO PONAVLJANJE GREŠAKA**
- NEDELJNI SASTANCI I RAZMENA INFORMACIJA-SVI UPUĆENI**
- MISTERY GUEST-KORPORACIJA U SVIM HOTELIMA 2 PUTA GODIŠNJE PROVERAVA POŠTOVANJE STANDARDA I OBEZBEĐIVANJE KVALITETA**
- MISTERY GUEST SAČINJAVA DETALJAN IZVEŠTAJ I OCENU O BORAVKU U HOTELU:TAJNO KAO GOST PRATI SVE HOTELSKE SLUŽBE**



KATEGORIZACIJA

- ▶ **NEGDE JE KATEGORIZACIJA OBAVEZNA (FR,IT,E,HR,CG..)**
- ▶ **NEGDE KATERGORIZACIJA NIJE OBAVEZNA (VELIKA BRITANIJA)**
- ▶ **KRITERIJUMI KATEGORIZACIJE**
 - ▶ **PROSTOR I OPREMA**
 - ▶ **KVALITET PROSTORA,OPREME I USLUGA**
- ▶ **KLJUČNA PODRUČJA ZA BODOVE**
 - ▶ **SPOLJNI IZGLED I PRISTUPAČNOST OBJEKTA**
 - ▶ **HIGIJENA OBJEKTA U CELINI**
 - ▶ **SOBE,IZGLED I OPREMLJENOST**
 - ▶ **KUPATILA,IZGLED I OPREMLJENOST**
 - ▶ **KVALITET USLUGA I EFIKASNOST USLUŽIVANJA**
 - ▶ **KVALITET HRANE**
 - ▶ **ODNOS ZAPOSLENOG OSOBLJA PREMA GOSTIMA**



KATEGORIZACIJA U SRBIJI

- ▶ **NADLEŽNOST MINISTARSTVA TURIZMA**
- ▶ **AKT O KATEGORIZACIJI**
 - ▶ **OBAVEZNI ELEMENTI – MINIMALNI TEHNIČKO-TEHNOLOŠKI USLOVI U POGLEDU IZGRADNJE, OPREMLJENOSTI, UREĐENJA.**

POSEBNI USLOVI ZA SVAKU KATEGORIJU U POGLEDU UREĐENJA I OPREMLJANOSTI SOBA, KVALITET USLUGA KOJE HOTEL TREBA DA PRUŽI I IZGED OBJEKTA

- ▶ **IZBORNI ELEMENTI**



MEĐUNARODNI STANDARDI

- **OSNOVA ZA USPOSTAVLJANJE KVALITETA U HOTELIJERSTVU**
 - **UVOĐENJE MEĐUNARODNIH STANDARDA – KORAK ISPRED KONKURENCIJE**
 - **NAJBRŽI I NAJJEDNOSTAVNIJI PUT DO SVETSKE PREPOZNATLJIVOSTI**
 - **SUŠTINA UVOĐENJA STANDARDA-PRUŽITI I NADMAŠITI USLUGU KOJU GOST OČEKUJE!**
- 



ISO

International Organization for Standardization

- 
- **NADLEŽNOST
RAZVOJA, RAZRADE, DONOŠENJA, ODRŽAVANJA I
UNAPREĐENJA MEĐUNARODNIH STANDARDARDA**

ISO

- **OSNOVANA 1946.GODINE KAO NEZAVISNA NEVLADINA ORGANIZACIJA SA SEDIŠTEM U ŽENEVI**
- **ČINI JE MREŽA NACIONALNIH INSTITUTA IZ 176 ZEMALJA**
- **OKUPLJA EXPERTE IZ ČITAVOG SVETA KOJI ZNANJEM I VEŠTINAMA NALAZE REŠENJA ZA GLOBALNE IZAZOVE U RZLIČITIM OBLASTIMA PRIVREDE**
- **PREKO 3350 TEHNIČKIH ORGANA KOJI VODE RAČUNA O RAZVOJU I UNAPREĐENJU STANDARDARDA**
- **OKO 19000 DONETIH MEĐUNARODNIH STANDARDARDA IZ OBLASTI TEHNOLOGIJE I PROIZVODNJE**



ISO SARAĐUJE SA:

- **SVETSKOM TURISTIČKOM ORGANIZACIJOM – POLJE KVALITET TURISTIČKIH USLUGA**
- **SVETSKOM TRGOVINSKOM ORGANIZACIJOM – REDUKOVANJE TEHNIČKIH BARIJERA U TRGOVINI**
- **SVETSKOM ZDRAVSTVENOM ORGANIZACIJOM – NA PITANJIMA NOVIH TEHNOLOGIJA U ZDRAVSTVU**



NAJZNAČAJNIJI ISO STANDARDI U TURIZMU I HOTELIJERSTVU

- ▶ **ISO 9000 (ISO 9000,ISO 9001,ISO 9004,ISO 19011) SISTEM UPRAVLJANJA KVALITETOM-QMS**
- ▶ **ISO 14001 – SISTEM UPRAVLJANJA ZAŠTITOM ŽIVOTNE SREDINE**
- ▶ **STANDARDI BEZBEDNOSTI HRANE- MENADŽMENT SISTEM BEZBEDNOSTI HRANE**
 - ▶ **HACCP – ANALIZA OPASNOSTI I KRITIČNE KONTROLNE TAČKE U PROIZVODNJI HRANE,KOJIM SE IDENTIFIKUJU OPASNOSTI U PROCESU PROIZVODNJE,DISTRIBUCIJE I ISPORUKE HRANE I PREDUZIMAJU MERE RADI SPREČAVANJA OPASNOSTI**
 - ▶ **ISO 22000 – MENADŽMENT SISTEM BEZBEDNOSTI HRANE ,KONTROLA I ELIMINACIJA ILI SMANJENJE MOGUĆNOSTI POJAVE OPASNOSTI NA PRIHVATLJIV NIVO**
 - ▶ **HALAL – STANDARDI KOJI SE PRIMENJUJU U ISHRANI STANOVNIŠTVA MUSLIMANSKE VEROISPOVESTI**



NAJZNAČAJNIJI ISO STANDARDI U TURIZMU I HOTELIJERSTVU

- **ISO 45001 – ZAŠTITA ZDRAVLJA I BEZBEDNOSTI NA RADU**
- **ISO 26000 – SMERNICE ZA USPOSTAVLJANJE KORPORATIVNE ODGOVORNOSTI**
- **ISO 27001 – UPRAVLJANJE BEZBEDNOŠĆU INFORMACIJA**
- **ISO 31000 – UPRAVLJANJE RIZIKOM**
- **ISO 50001 – UPRAVLJANJE ENERGIJOM**
- **ISO 10018 – UPRAVLJANJE REKLAMACIJAMA**
- **ISO 18513 – TERMINOLOGIJA KOJA SE KORISTI U SEKTORU SMEŠTAJA U ZEMLJAMA EU**



CILJ UVOĐENJA STANDARDA U HOTELIJERSTVU

- **POSVEĆENOST STALNOM POBOLJŠANJU KVALITETA USLUGA**
- **POVEĆANJE UGLEDA HOTELA I BOLJE POZICIONIRANJE NA TURISTIČKOM TRŽIŠTU**
- **POVEĆANJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA USLUGA I NJIHOVA LOJALNOST**
- **MOTIVISANI RADNICI KOJI ISPORUČUJU KVALITETNU USLUGU**
- **ZADOVOLJAN MENADŽMENT KOJI KONTROLIŠE PROCESI NE MORA DA ISPRAVLJA GREŠKE PA SAMIM TIM I TROŠKOVO POSLOVANJA MANJI**
- **ZADOVOLJAN VLASNIK KOJI IMA POZITIVNO POSLOVANJE I BOLJI FINANSIJSKI REZULTAT**



TO BE CONTINUED...