



Standardi i standardizacija u ugostiteljstvu

Nastavnica: Majda Šimunić

Učenici će:

- Naučiti što su standardi
- Prepoznati njihovu uporabu u svakodnevnom životu
- Razumjeti važnost standardiziranja

**Odgovorite
na
sljedeća
pitanja
svojim
riječima**

Objasni svoje razumijevanje pojma standardi?

Navedi primjere u svakodnevnom životu gdje susrećete standarde?

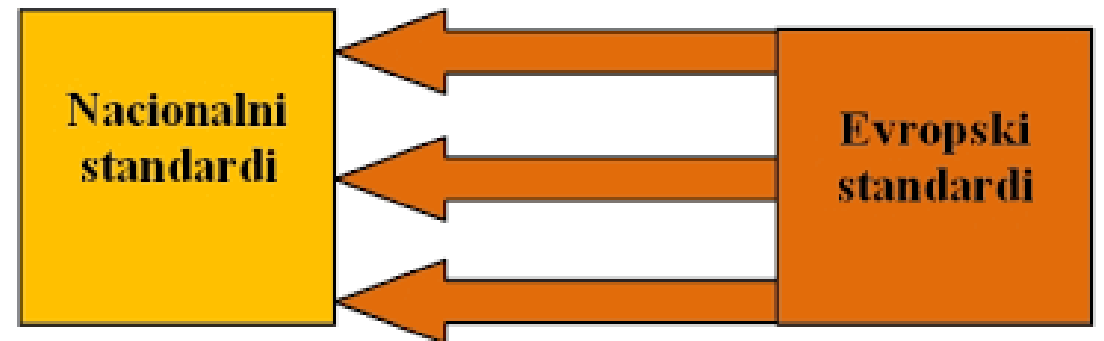
Navedi primjere primjene standarda u hotelskom poduzeću?

Objasnite što su govorni standardi u ugostiteljstvu i navedi primjere?

Standard je ozakonjeni običaj, pravilo, norma, određena kvaliteta, težina, mjera, a određuje osnovna obilježja proizvoda ili usluga.

Prema području primjene standardi se dijele na:

1. Interni standardi (unutar jednog poduzeća)
2. Nacionalni standardi (unutar jedne države)
3. Internacionalni standardi (vrijede u više država)



Standardizacija je primjena standarda u poslovanju.

Svrha standardizacije je poboljšanje kvalitete proizvoda i usluga, osigurava se stalna kvaliteta, povećava produktivnost, smanjuju troškovi poslovanja.

Vrste standarda u ugostiteljstvu:

1. **Govorni standardi** (telefonski razgovor, primanje narudžbe, poslovno dopisivanje, rješavanje pritužbi..)
2. **Materijalni standardi** (Sredstva i predmeti za rad)
3. **Tehnološki standardi** (postupci pri pripremi usluga)



Standardi propisuju

- Koje namirnice i koliko namirnica je potrebno za pripremu usluga
- Koliko je djelatnika i kojih profila potrebno za posao
- Koliki obim posla pojedini djelatnik može odraditi u radnom vremenu
- Koja se sredstva i u kojoj količini treba upotrijebiti za održavanje higijenskih uvjeta u hotelu



ISO (International Organization for Standardization)- međunarodna je organizacija za standarde osnovana 1946. godine u Londonu.

Certifikat je pisani dokument o ispravnosti ili izvornosti nekog proizvoda, umjetničkog djela,...



International
Organization for
Standardization

