Pitanja – Organizacija – 2. krug

1. Od čega se sastoji ugostiteljska usluga?
   * sastoji se od 2 dijela, glavne i pratećih usluga
2. Što je to glavna, a što su sporedne usluge?
   * **glavna usluga** je ona usluga radi koje gost dolazi u ugostiteljski objekt   
     *(npr. u restoran dolazi radi jela i pića, u hotel radi smještaja i sl.)*
   * **prateće usluge** su one usluge koje ugostitelji pružaju, ali se ne naplaćuju izravno   
     *(npr. ugodan ambijent, udobnost, ljubazno osoblje, kvalitetna usluga, parking…)*
3. Koje su osnovne skupine ugostiteljskih usluga?
   * **materijalne** ili robne i **nematerijalne** ili nerobne usluge
4. Što su materijalne a što nematerijalne usluge?
   * u **materijalne usluge** se ubrajaju proizvodi pripremljeni od raznovrsnih namirnica – topla i hladna jela, napitci, pića (koja mogu biti termički obrađena) i sl.
   * u **nematerijalne usluge** se ubraja iznajmljivanje soba, apartmana i sl.
5. Koje su karakteristike (nematerijalne) ugostiteljske usluge? Primjer.
   * neopipljive su, nedjeljive, neuskladištive i heterogene
6. Je li moguće odvojiti ugostiteljske objekte koji pružaju materijalne usluge od onih koji pružaju nematerijalne?
7. Kako dijelimo ugostiteljske usluge **s obzirom na važnost**?
   * glavne (osnovne), dopunske i pomoćne djelatnosti
8. Nabroj neke od sporednih usluga.
   * *doček i prijevoz gostiju do ug. objekta, mijenjanje novca, čuvanje vrijednih stvari gostiju u sefu, organiziranje i pružanje usluga animacije, iznajmljivanje razne opreme za kongrese…*
9. Nabroj neke od pomoćnih djelatnosti.
   * *proizvodnja umjetnih bezalkoholnih pića, proizvodnja pekarskih proizvoda, proizvodnja struje (agregat), održavanje elektroinstalacija, parkova i okoliša oko ug. objekta…*
10. Što je asortiman usluga? Primjer.
    * to je ukupan izbor usluga koje se nude u ugostiteljskom objektu (usluge hrane – jelovnik, usluge pića – cjenik pića, vina – vinska karta)
11. Kakav asortiman može biti?
    * uzak, dubok, širok i standardni
12. Što je kvaliteta usluge?
    * to je sposobnost usluge da što bolje zadovolji potrebe i želje korisnika usluge
13. O čemu ovisi kvaliteta usluge?
    * o stručnosti i znanju ugostitelja
    * kvaliteti namirnica
    * načinu pristupa gostu
    * kvaliteti materijala i dizajnu inventara
    * komforu u objektu i širini asortimana
14. Na što se odnosi ambijent prostora?
    * odnosi se na funkcionalnost prostora i unutrašnji dizajn – oprema, čistoća prostora, jačina svjetla, ukrasi na zidovima i stropu, kombinacija boja…
15. Što je atmosfera ugostiteljskog objekta?
    * to je ukupan osjetilni doživljaj gosta – treba biti takva da se gost osjeća ugodno, intimno, dobrodošao, sigurno, svečano…
16. Na što se odnosi komfor prostora?
    * odnosi se na različite udobnosti namijenjene gostima – npr. garderoba, dovoljno prostora za sjedenje, udobne stolice, uredan sanitarni čvor, dobra opremljenost svime što je potrebno gostima
17. Kako se poslužuju pića, a kako napitci?
18. Što je standard?
    * označava ozakonjene norme koje se koriste pri određivanju osnovnih obilježja nekog proizvoda ili usluge
19. Koja su 3 područja primjene standarda?
    * interni, nacionalni i internacionalni standardi
20. Što je standardizacija?
    * primjena standarda u poslovanju
21. Kad se počinju u Hrvatskoj uvoditi standardi?
    * 1980. - *Minimalni hotelski standard za hotele „B” kategorije*
    * 1995. godine - *Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti*
22. Koja je svrha standardizacije?
    * poboljšanje **kvalitete** proizvoda i usluga
    * **pojednostavljena** kontrola kvalitete
    * povećanje **produktivnosti** rada
    * **sniženje** **troškova** poslovanja
23. Koje su vrste standarda u ugostiteljstvu?
    * govorni, materijalni i tehnološki
24. Kada se koriste govorni standardi?
    * u kontaktu s gostima (standardiziranje razgovora s gostima u raznim prilikama)
25. Što određuju materijalni standardi?
    * određuju **vrstu** materijala ili **veličinu** nekog predmeta, prostora ili prostorije
26. Kako se u praksi nazivaju materijalni standardi?
    * prema vrsti materijala od kojeg su napravljeni: *tekstilni, stakleni, porculanski, papirnati, standard namirnica i pića, standardi izgradnje ugostiteljskih objekata prema kategoriji*
27. Na kojim se tehnologijama zasnivaju tehnološki standardi u ugostiteljstvu?
    * **mehanička** tehnologija – rezanje, usitnjavanje namirnica
    * **kemijska** – termička obrada, kuhanje, pečenje, pohanje i dr.
    * **biokemijska** – zrenje mesa, kiseljenje povrća