**Pitanja za ponavljanje – organizacija**

1. Ugostiteljske usluge se mogu svrstati u dvije osnovne skupine. Koje?
   * **materijalne** ili robne i **nematerijalne** ili nerobne usluge
2. Koje usluge se ubrajaju u materijalne usluge?
   * u **materijalne usluge** se ubrajaju proizvodi pripremljeni od raznovrsnih namirnica – topla i hladna jela, napitci, pića (koja mogu biti termički obrađena) i sl.
3. Koje sve usluge se ubrajaju u nematerijalne usluge?
   * u **nematerijalne usluge** se ubraja iznajmljivanje soba, apartmana i sl.
4. Koje su karakteristike nematerijalnih usluga? Objasni.
   * neopipljive su, nedjeljive, neuskladištive i heterogene
5. S obzirom na važnost ugostiteljske usluge smo podijelili na:
   * glavne (osnovne), dopunske i pomoćne djelatnosti
6. U glavne usluge spadaju: **// proširi odgovor**
   * *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…*
7. U dopunske usluge spadaju:
8. U pomoćne djelatnosti spadaju: **// proširi odgovor**
   * *proizvodnja umjetnih bezalkoholnih pića, proizvodnja pekarskih proizvoda, proizvodnja struje (agregat), održavanje elektroinstalacija, parkova i okoliša oko ug. objekta…*
9. Što je asortiman usluga?
   * to je ukupan izbor usluga koje se nude u ugostiteljskom objektu (usluge hrane – jelovnik, usluge pića – cjenik pića, vina – vinska karta)
10. Asortiman, odnosno proizvodno-uslužni program može biti?
    * uzak, dubok, širok i standardni
11. O čemu ovisi kvaliteta usluge?
    * to je sposobnost usluge da što bolje zadovolji potrebe i želje korisnika usluge
    * o stručnosti i znanju ugostitelja
    * kvaliteti namirnica
    * načinu pristupa gostu
    * kvaliteti materijala i dizajnu inventara
    * komforu u objektu i širini asortimana
12. Što podrazumijevamo pod ambijentom prostora?
    * odnosi se na funkcionalnost prostora i unutrašnji dizajn – oprema, čistoća prostora, jačina svjetla, ukrasi na zidovima i stropu, kombinacija boja…
13. Što podrazumijevamo pod atmosferom ug. objekta?
    * to je ukupan osjetilni doživljaj gosta – treba biti takva da se gost osjeća ugodno, intimno, dobrodošao, sigurno, svečano…
14. Što podrazumijevamo pod komforom 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
15. Što označava pojam standard?
16. Nabroj vrste standarda.
17. Kako nazivamo primjenu standarda u poslovanju?
18. Koja je svrha standardizacije u poslovanju?
19. Nabroj vrste standarda. /// duplo pitanje
20. Objasni govorni standard.
21. Što spada u materijalne standarde?
22. Objasni tehnološki standard.
23. Na kojim se tehnologijama zasnivaju tehnološki standardi u ugostiteljstvu?
24. Što standardi propisuju?
25. Objasni kraticu ISO.
26. Objasni značenje ISO9000.
27. Koja su tri najpoznatija standarda ISO9000?