



### Opis predmeta

Opće informacije		
Nositelj predmeta	prof. dr. sc. Slobodan Ivanović	
Naziv predmeta	Standardi u ugostiteljstvu	
Studijski program	Diplomski sveučilišni studij "Menadžment u turizmu"	
Status predmeta	Izborni	
Godina	1. godina	
Bodovna vrijednost i način izvođenja nastave	ECTS koeficijent opterećenja studenata	3 ECTS-a
	Broj sati (P+V+S)	30 (15+0+15)

#### 1. OPIS PREDMETA

##### 1.1. Ciljevi predmeta

Cilj predmeta je upoznati studente s primjenom i razvojem standarda i standardizacije u ugostiteljstvu. Kroz kolegij prezentirat će se teorijske i praktične spoznaje u tom području po uzoru na Europsku uniju i svijet te ukazati da primjena standarda izražava određenu kvalitetu proizvoda i usluga u ugostiteljstvu.

##### 1.2. Uvjeti za upis predmeta

Nema.

##### 1.3. Očekivani ishodi učenja za predmet

1. Povezati koncepte, modele i teorije iz područja primjene standarda u ugostiteljstvu
2. Prezentirati različite grupe standarda koji se primjenjuju u ugostiteljstvu
3. Usporediti standarde kvalitete i sigurnosti u ugostiteljstvu
4. Procijeniti kvalitetu primjene standarda u ugostiteljstvu

##### 1.4. Sadržaj predmeta

EKONOMSKI ASPEKTI UGOSTITELJSKE DJELATNOSTI : karakteristike ugostiteljstva kao proizvodno uslužna djelatnost, povezanost ugostiteljstva i turizma, mjere ekonomske politike usmjerene na razvoj ugostiteljstva.

STANDARDI I STANDARDIZACIJA U UGOSTITELJSTVU: prvi začeci primjene standarda u ugostiteljstvu, uloga i značaj standarda glede kvalitete ugostiteljskih usluga, proces standardizacije u ugostiteljstvu, primjena standarda EU u ugostiteljskoj praksi, tipizacija, standardizacija i unifikacija ugostiteljskih proizvoda i usluga, standardi kvalitete u standardnom nizu ISO 9000, 9001, 9002 i 9003., poznati svjetski standardi i njihova obilježja, uloga i značaj HACCP sustav u ugostiteljstvu.

STANDARDI U IZGRADNJI UGOSTITELJSKIH OBJEKATA: temeljna područja (vrste) ugostiteljskih standarda, ključni postupci planiranja izgradnje ugostiteljskih objekata shodno zakonskoj klasifikaciji i kategorizaciji ugostiteljskih objekata, metodologija procjene opravdanosti investicijskog projekta gradnje hotelskog ili



ugostiteljskog objekta, ekonomska nužnost uvođenja standarda i standardizacije u procesima izgradnje ugostiteljskih objekata.

**STANDARDI UNUTRAŠNJEG UREĐENJA I OPREME UGOSTITELJSKIH OBJEKATA:** standardi opremanja i uređivanja smještajnih jedinica u hotelu, radni kapaciteti i propusna moć proizvodno- poslužnih prostorija u ugostiteljskom objektu (kuhinja i blagovaona), funkcionalnost restoranskog odjela u ugostiteljskom objektu, struktura i kapaciteti odjela HIP- a, standardi ostalih odjela u hotelu.

**STANDARDI NABAVE I ČUVANJE NAMIRNICA:** procesi planiranja nabave namirnica u ugostiteljstvu, normativi utroška namirnica i pića, utvrđivanje strukture troškova u ostvarenom prihodu odjela HIP-a, empirijski standardi gubitka kod čišćenja i termičke obrade živežnih namirnica.

**STANDARDI PROIZVODNO – USLUŽNOG PROCESA U UGOSTITELJSTVU:** tipični oblici proizvodno-uslužnih procesa u odjelu HIP-a, standardizacija namirnica u pripremanju i prigotavljanju jela, metode izračuna očekivanog broja gostiju u ugostiteljskom objektu, organizacija i tehnike posluživanja u ugostiteljstvu po uzoru na svjetske hotelske brandove.

**KADROVSKI STANDARDI U UGOSTITELJSTVU:** sistematizacija poslova i radnih zadataka, standardi hotelskih i ugostiteljskih zanimanja, standardi rada u hotelijerstvu i ugostiteljstvu, standardi cijelo životnog obrazovanja i usavršavanja zaposlenika, standardi znanja stranih jezika.

**STANDARDI U PRIPREMI JELA:** temeljni standardi ključnih postupaka EU u pripremi jela, standardi čuvanja, smrzavanja, odmrzavanja i pripreme namirnica, manipulacija rizičnim skupinama namirnica.

**STANDARDI SITNOG INVENTARA U UGOSTITELJSTVU:** standardi inventarizacije sitnog inventara u novo otvorenom ugostiteljskom objektu, standardi posteljnog rublja u hotelu, standardi veličine restoranske rubenine, stolova, stolica, standardi radne odjeće zaposlenika.

**STANDARDI POSLOVNE ETIKE UGOSTITELJSKOG OSOBLJA:** standardi etičnosti ugostiteljskog osoblja, bonton u ugostiteljstvu, kodeks poslovnih odnosa i uzanci u ugostiteljstvu.

**STANDARDI INFORMIRANJA GOSTIJU:** primarni i sekundarni standardi glede informiranja gostiju, kućni red ugostiteljskog objekta, sredstva ponude u ugostiteljskom objektu, standardni povratnog informiranja.

**STANDARDI UPRAVLJANJA POSLOVNIM REZULTATOM :** postupci mjerenja i usporedbe mjerila uspješnosti poslovanja, utjecaj ukupnih troškova zaposlenika na standarde rada u ugostiteljstvu, utjecaj primjene suvremene tehnologije na standarde rada u ugostiteljstvu, organizacija rada, praćenje, evidencija i kontrola poslovanja u ugostiteljstvu, indikatori uspješnosti poslovanja prijemnog odjela i odjela HIP-a, uloga kontrolinga u poslovanju ugostiteljskog ili hotelskog poduzeća.

**TENDENCIJE I MODELI OKRUPNJAVANJA U SVJETSKOM HOTELIJERSTVU:** strategijski pristup korporativnom upravljanju u hotelijerstvu, modeli organizacije velikih turističkih korporacija po uzoru na EU i svijet, pristup horizontalnom i vertikalnom povezivanju u hotelijerstvu.

**NOVI TREND OVI MAKROORGANIZACIJE U SVJETSKOM HOTELIJERSTVU:** poznati hotelski lanci i njihova temeljna obilježja, *all-inclusive* lanci, *club hotels* - njihova ponuda, prednosti i nedostaci, oblik franšiznog i savjetodavnog hotelskog udruženja u svjetskoj i europskoj praksi.

1.5. Vrste izvođenja nastave	<input checked="" type="checkbox"/> predavanja <input checked="" type="checkbox"/> seminari i radionice <input type="checkbox"/> vježbe <input type="checkbox"/> obrazovanje na dalji <input checked="" type="checkbox"/> terenska nastava	<input type="checkbox"/> samostalni zadaci <input type="checkbox"/> multimedija i mreža <input type="checkbox"/> laboratorij <input checked="" type="checkbox"/> mentorski rad <input type="checkbox"/> ostalo
1.6. Komentari		

**1.7. Obveze studenata**

Pohađanje nastave, aktivno sudjelovanje u sklopu nastave, izrada i prezentacija seminarskog rada, esej na zadanu temu, izrada samostalnog zadatka te učiti za kolokvije i završni pismeni ispit.

**1.8. Praćenje<sup>1</sup> rada studenata**

Pohađanje nastave	<b>1</b>	Aktivnost u nastavi		Seminarski rad	<b>0,5</b>	Eksperimentalni rad	
Pismeni ispit	<b>0,5</b>	Usmeni ispit		Esej	<b>0,2</b>	Istraživanje	
Projekt		Kontinuirana provjera znanja	<b>0,8</b>	Referat		Praktični rad	
Portfolio							

**1.9. Postupak i primjeri vrednovanja ishoda učenja tijekom nastave i na završnom ispitu**

Ocjenjivanje i vrednovanje rada studenata tijekom nastave i na završnom ispitu provodi se temeljem Pravilnika o ocjenjivanju studenata FMTU. Za svaki kolegij izrađuje se detaljni izvedbeni nastavni plan kojim se usklađuju aktivnosti, studentsko opterećenje, ishodi učenja i metode ocjenjivanja.

**1.10. Obvezna literatura (u trenutku prijave prijedloga studijskog programa)**

- Pirja, D. (2009.). Standardi u turističkom ugostiteljstvu. Šibenik: Visoka škola za turizam Šibenik.
- Avelini Holjevac, I. (2006.). Upravljanje kvalitetom u turizmu i hotelskoj industriji. Opatija: FMTU.

**1.11. Dopunska literatura (u trenutku prijave prijedloga studijskog programa)**

- Lazibat, T. (2009.). Upravljanje kvalitetom. Zagreb: Znanstvena knjiga.
- Hayes, D.K., Ninemeier, J.D. (2003.). Hotel Operations Management. New Jersey: Prentice Hall.

**1.12. Broj primjeraka obvezne literature u odnosu na broj studenata koji trenutno pohađaju nastavu na predmetu**

Naslov	Broj primjeraka	Broj studenata
Pirja, D. (2009.). Standardi u turističkom ugostiteljstvu. Šibenik: Visoka škola za turizam Šibenik.	5	25
Avelini Holjevac, I. (2006.). Upravljanje kvalitetom u turizmu i hotelskoj industriji. Opatija: FMTU.	5	25

**1.13. Načini praćenja kvalitete koji osiguravaju stjecanje izlaznih znanja, vještina i kompetencija**

Kvaliteta programa, nastavnog procesa, vještine poučavanja i razine usvojenosti gradiva ustanovit će se

<sup>1</sup> **VAŽNO:** Uz svaki od načina praćenja rada studenata unijeti odgovarajući udio u ECTS bodovima pojedinih aktivnosti tako da ukupni broj ECTS bodova odgovara bodovnoj vrijednosti predmeta. Prazna polja upotrijebiti za dodatne aktivnosti.



**Sveučilište u Rijeci • University of Rijeka**

Trg braće Mažuranića 10 • 51 000 Rijeka • Croatia

T: (051) 406-500 • F: (051) 216-671; 216-091

W: [www.uniri.hr](http://www.uniri.hr) • E: [ured@uniri.hr](mailto:ured@uniri.hr)

provedbom pismene evaluacije opsežnim upitnicima te na druge načine predviđene prihvaćenim standardima, sukladno Pravilniku o sustavu osiguravanja i unapređivanja kvalitete Sveučilišta u Rijeci i Pravilniku o sustavu osiguranja i unapređivanja kvalitete Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu.