

Hotelski standardi

Vrsta: Seminarski | Broj strana: 11 | Nivo: Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu

SADRŽAJ :

UVOD.....	1.
1.DEFINICIJA STANDARDA	2.
2. MOGUĆNOSTI PRIMJENE I VRSTE HOTELSKIH STANDARDA.....	2.
3. STANDARDI I POSLOVNA USPJEŠNOST HOTELA.....	5.
3.2 STANDARDI I RACIONALIZACIJA POSLOVANJA	7.
ZAKLJUČAK	8.
LITERATURA	9.

UVOD

Područje hotelskih standarda je veoma značajno i aktualno posebno nakon stupanja na snagu Pravilnika o klasifikaciji, minimalnim uvjetima i kategorizaciji ugostiteljskih objekata. Hotelski standardi su smjernice ka propisanoj kvaliteti a kvaliteta je permanentan zadatak svih zaposlenika u cilju što veće uspješnosti poduzeća te zadovoljstva gostiju.

Znajući da uspješnost svakog poduzeća pa tako i hotela ovisi o usvojenim standardima i naporima zaposlenika da održe navedene naš cilj i svrha ovog rada jesu detaljnije proučiti i sagledati sve vrste standarda i njihovo provođenje.

Područje hotelskih standarda je veoma široko, u ovom našem radu pokušale smo sagledati i proučiti opće vrste standarda, mogućnost njihove primjene te njihovu ekonomsku opravdanost.

Metodama planiranja, organiziranja, kontroliranja, mjerenja i stimuliranja kvalitete na svim razinama menadžment hotela pokazuje svoje znanje i vještinu da postigne i održava optimalnu kvalitetu hotelskih usluga u cilju zadovoljenja želja gostiju te dobiti samog hotela.

1.

1. DEFINICIJA STANDARDA

Standard je propis kako nešto treba izgledati i što treba sadržavati, odnosno propis uvjeta koje materijal, proizvod ili usluga treba da zadovolji. Standard je propisana kvaliteta. To je definicija standarda s aspekta proizvoda i usluge. Definicija standarda s aspekta potrošača - gosta je veoma jednostavna: standard jer ono što potrošač - gost traži.

Kvaliteta je nivo dosega najviših standarda. To je definicija kvalitete s aspekta proizvoda i usluge. S aspekta potrošača - gosta: to je nivo zadovoljenja zahtjeva odnosno usklađenost sa zahtjevima potrošača - gosta.

Standard ima dakle dvojako svojstvo: definira tj. propisuje kvalitetu, ali je istovremeno i mjerilo postizanja propisane kvalitete.

Standard i kvaliteta čine, dakle, jedinstvo. Nema kvalitete bez standarda, jer je standard pretpostavka za kvalitetu i mjera nivoa ostvarene kvalitete.

Standard i kvalitetu treba shvatiti kao jedinstveni proces koji teče kontinuirano, oni nisu cilj oni su put do cilja: ostvariti uspješno poslovanje hotela. Na putu do cilja menadžment hotela pokazuje i dokazuje svoju umješnost, svoje znanje i iskustvo kroz planiranje, organizaciju, kontrolu, mjerenje i stimuliranje kvalitete na svim nivoima. Kvaliteta je permanentan zadatak svih zaposlenih radnika u hotelu, od vratara do direktora hotela.

**----- OSTATAK TEKSTA NIJE PRIKAZAN. CEO RAD MOŽETE
PREUZETI NA SAJTU. -----**

www.maturskiradovi.net

MOŽETE NAS KONTAKTIRATI NA E-MAIL: maturskiradovi.net@gmail.com