



АКАДЕМИЈА СТРУКОВНИХ  
СТУДИЈА БЕОГРАД  
ACADEMY FOR APPLIED  
STUDIES BELGRADE

# Ugovor o ugostiteljskim uslugama



# Uvod

Između davaoca i korisnika ugostiteljskih usluga zaključuje se specifičan sporazum, odnosno ugovor o:

- › rezervaciji smeštaja i pansiona,
- › rezervaciji usluga ishrane,
- › uslugama smeštaja ili pansiona,
- › uslugama ishrane i točenje pića,
- › kuovini i prodaji robe,
- › uslugama takozvani sporednih delatnosti

# Ponuda

- Pripremne radnje za zaključavanje ugovora sastoje se u formiranju ponude. Ponuda se priprema: utvrđivanjem vrste usluga, utvrđivanjem cene usluga, utvrđivanjem obima usluga i vremena korišćenja usluga i utvrđivanjem drugih usluga od interesa za stranke koje ugovaraju ugostiteljske usluge. Ugostiteljski objekti, treba da utvrde vrste usluga koje će ponuditi. Mora se bliže naznačiti da li je to samo smeštaj, a odbojeno ishrana ili zajedno u vidu pansiona, polupansiona, ručak ili večeru, bankete, koktele, hladne bifee, svadbe... Osim raznih vrsti svečanosti mogu se ponuditi i razni zabavno-muzički programi i slično. Pored toga mogu nuditi i druge usluge kao što su: organizovanje izleta, ekskurzije, izleti, prevoz do plaže, rekviziti za sportove, servisiranje i garažiranje vozila i slično. Mogu se ponuditi i catering usluge kao što su: pripremanje raznoraznih svečanosti sa upriličenom obedom, i odgovarajućim pićima koja to prate. U ponudi usluga mora biti poznata cena. Cena se može objaviti na različite načine: u proseku, štampi, instrumentima prodaje, katalogu ugostiteljskih i drugih usluga koje gost može pogledati i odlučiti. Ponude ugostiteljskih usluga se može objaviti posebnim prospektima, preko turističkih agencija i drugih ustanova, raznim oglasima i sredstvima informisanja, kao i drugim propagandnim sredstvima.

# Ugovor

- Prihvatanje ponude je **akt** kojim se postiže zaključenje ugovora o ugostiteljskoj usluzi. Prihvatanjem ponude na određeni način treba da označi ugostiteljskom objektu koji nudi usluge, da stranka prihvata sve bitne sastojke ugovora. Stranke su se dogovorile odnosno ugovorile uslugu kada se sporazumeju o vrsti i obimu usluge, ceni i vremenu korišćenja usluge.
- Ugovor o ugostiteljskim uslugama može se zaključiti u usmenoj formi, može u pismenoj formi, u odsustvu stranaka međusobnim dopisivanjem, telefonom, faksom, telegramom i drugim sredstima komunikacije. Ugovor se može zaključiti i preko posrednika (turističke agencije). Priroda ugostiteljskog posla zahteva da ugovor između davaoca i korisnika se može zaključiti usmeno ili pismeno, ili na neki drugi način.

**UGOVOR  
O  
ANGAŽOVANJU UGOSTITELJSKIH KAPACITETA  
(UGOVOR O ALOTMANU)**

Zaključen između:

Firme: \_\_\_\_\_  
*(naziv, adresa i mesto)*

koju predstavlja: \_\_\_\_\_  
*(ime, prezime i funkcija)*

u daljem tekstu ovog Ugovora nazvan "TURISTIČKA AGENCIJA", s jedne strane  
i

Firme: \_\_\_\_\_  
*(naziv, adresa i mesto)*

koju predstavlja: \_\_\_\_\_  
*(ime, prezime i funkcija)*

u daljem tekstu ovog Ugovora nazvan "UGOSTITELJ", s druge strane.

Zajednički naziv za učesnike u ovom poslu je "UGOVORNE STRANE".

UGOVORNE STRANE su se saglasile o sledećem:

**Član 1.**

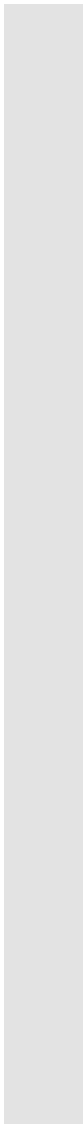
Ovim Ugovorom UGOSTITELJ se obavezuje da će TURISTIČKOJ AGENCIJI, u periodu od \_\_\_\_\_  
do \_\_\_\_\_:

---

# Standardi i normativi u ugostiteljstvu

- **Ugostiteljstvo** je uslužna privredna delatnost čija je osnovna misija dugoročno zadovoljenje društvenih potreba za smeštajem, ishranom i pićem, uz primene posebne tehnike hotelskog i restoranskog poslovanja. Sve što nudi ugostiteljski objekat mora biti prilagođeno zahtevima, potrebama, željama i platežnim mogućnostima korisnika ugostiteljskih usluga. Zbog složenosti ugostiteljskih usluga nekad je nemoguće precizno definisati elemente kvaliteta ugostiteljskih usluga. Ugostiteljske usluge se sastoje od kompleksa. Kompleks se sastoji iz niza elemenata usluga- prijem, smeštaj, proizvodnja i pružanje usluge hrane i pića, prenos prtljaga, naplata usluga. Teško je definisati šta je to kvalitet pojedinih elemenata usluga. Zato se uvek kvalitet određuje **integralno**. U materijalnoj proizvodnji pomoću utvrđenih standarda se određuju svojstva predmeta rada, sredstva za rad, proizvod... Određivanje svojstava materijalnim dobrima odnosi se na izbor materijala, dimenzije oblika... Sa standardima se utvrđuju merila kvaliteta i upotrebljenost materijalnih dobara.

- Problemi oko utvrđivanja standarda u ugostiteljstvu su vrlo kompleksna i teška. Samo dobro poznavanje suštine ugostiteljske delatnosti omogućava obradu problematike ove delatnosti. Posebne teškoće oko utvrđivanja standarda predstavlja veoma mali broj naučnih stručnih radova iz ove oblasti u našoj zemlji. Definisane mere i kriterijumi za utvrđivanje standarda treba istovremeno da obevbeđuju i njihovo sprovođenje , što je najčešće i najveći problem standardizacije.
- Standardi u ugostiteljstvu se mogu podeliti u više grupa:
- **standardi projektovanja i građenja ugostiteljskih objekata**
- **standardi proizvoda koji se nabavljaju za izgradnju i opremanje objekata i nabavku reprodukcioni materijala (životne namirnice, pića, potrošni materijal)**
- **standardi ugostiteljskih usluga koje se prodaju u ugostiteljskim poslovnim jedinicama**



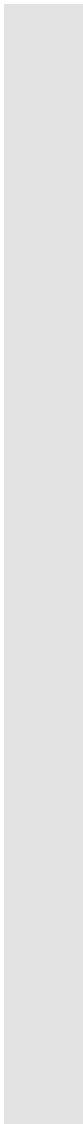


# Tehnološki i kadrovski standardi

- Ugostiteljstvo pripada radno intenzivnim delatnostima u kojima odlučujuću ulogu ima subjektivni faktor u organizaciji procesa i rada. Pružanje usluga zahteva određenu tehnologiju rada. Tehnološkim standardom određuje se način i kvalitet rada u pojedinim sektorima i odeljenjima-nabavka robe, održavanje tehničkih uređaja i mašina, održavanje higijene... Osnovni uslov vođenja tehnoloških standarda je obezbeđenje školskih kadrova.
- Svaki ugostiteljski objekat se može podeliti na više celina. Tako se jedan hotel može podeliti na više celina.
- **hotelski ili smeštajni deo sa sluzbom prijema**
- **uslužno-prodajni i pomoćni prostori(restorani, kihinje, kafane)**
- **ekonomsko-tehnički deo hotela**

Da bi se sa uspehom izvršile radne dužnosti propisane tehnološkim standardima potrebno je stručno i obrazovano osoblje. U ugostiteljskim školama posebno se pripremaju kadrovi za rad u proizvodnji(kuvari, poslastičari), zatim za usluživanje i prodaju(konobari) i treća grupa se školuje na smeru (hotelske poslovne tehnike, recepcioneri, portiri).

Svrha tehnoloških standarda je da sva pravila usluživanja, prodaje usluga (ima ih oko 6,000), u pojedinim vrstama ugostiteljskih objekata budu obavezno primenjena.



# Normativi u ugostiteljstvu

- Ugostiteljstvo kao privredna delatnost, koja pruža usluge smeštaja, hrane i točenje pića troši u procesu rada velike količine radnog materijala. Utvrđivanjem normativa za proizvodnju hrane i prodaju pića služi i za formiranje cena. Zakon o ugostiteljskoj delatnosti predviđa da za svaki normativ pokaže utrošak namirnica i pića.
- Normativi predstavljaju količinu potrebnih namirnica i drzkih artikla koje je neophodno utrošiti za izradu određenog jela. Izračunavaju se u komadima, kilogramima, dekagramima ili gramima, a kod pića u litrima, decilitrima ili mililitrima. Oni služe kao merilo pri utvrđivanju ostvarenih troškova.
- Kontrolu utvrđenih normativa vrše nadležne inspeksijske službe.

