

## DOBROVOLJNA KATEGORIZACIJA RESTORANA

Na 49. Skupštini poslovnog udruženja HORES usvojen je predlog Pravilnika o standardima za kategorizaciju restorana. Od 2010. godine restorani nisu obuhvaćeni obaveznom kategorizacijom koja je u nadležnosti Republike Srbije, odnosno resornog ministarstva.

U međuvremenu se iskristalisala potreba da se standardizuje ponuda restorana u Srbiji, pa je HORES preuzeo inicijativu za izradu Pravilnika o standardima za kategorizaciju restorana. U procesu izrade pravilnika učestvovali su eksperti za ugostiteljstvo iz redova profesora i vodećih privrednika, vlasnika i menadžera poznatih restorana. Konsultovani su raspoloživi standardi evropskog udruženja HOTREC, kao i „Mišelinovi“ standardi za restorane. S druge strane, vodilo se računa i o realnim potencijalima restoraterstva Srbije.

Osnovna svrha kategorizacije restorana kojom se rukovodio HORES jeste unapređenje kvaliteta restoraterske ponude, kao i potreba da se restorani, kao reprezentativna vrsta ugostiteljskih objekata iz sektora hrane i pića, na neki način zaštite i izdvoje od ostalih vrsta. Kategorija predstavlja garanciju kvaliteta, pa na taj način štiti gosta, ali i restoratera koji se pridržava usvojenih standarda.

Pravilnikom je predviđeno da se restorani kategorišu u pet kategorija: od pete sa jednom, do prve sa pet zvezdica. U pogledu kriterijuma, Pravilnik je postavljen na dva osnovna stuba: „Uređenje i oprema“ i „Usluge“. Sastoji se iz obaveznih i izbornih elemenata. Svaki izborni element ima svoju vrednost izraženu brojem bodova. Pravilnikom je propisan minimalni broj bodova koji mora biti ispunjen za određenu kategoriju i kreće se od 10 za najnižu do 30 za najvišu. Predviđen je širok spektar izbornih elemenata, posebno iz grupacije „Usluge“, čime je restoranima omogućeno da profilisu svoj proizvod na originalan način i da se dodelom odgovarajuće kategorije pozicioniraju na tržištu. U okviru izbornih elemenata mogu se izdvojiti neki inovativni, kao što su: standardi pripreme hrane za posebne kategorije potrošača (halal, košer), primena IT u poslovanju (profil na društvenim mrežama, online rezervacije), „show cooking“ koncept, usluge čuvanja dece. Analiza zadovoljstva gostiju uz upravljanje žalbama, kao i analiza zadovoljstva zaposlenih tretira se u okviru obaveznih elemenata kategorizacije.

Predviđeno je da se kategorizacija restorana sprovodi na dobrovoljnoj osnovi od 1. Februara 2017., među organizacijama članicama HORES-a. Postupak sprovođenja kategorizacije je u nadležnosti HORES-a. Rešenje o kategoriji dodeljuje na period od tri godine.

Pozivamo sve zainteresovane restoraterere da se priključe ovom veoma značajnom projektu.

U prilogu je pravilnik i potrebna dokumentacija za apliciranje.

Aplikacije za dobrovoljnu kategorizaciju restorana mogu se dostaviti poštom ili mejlom.

PU HORES, Dobrinjska 11, 11 000 Beograd

Tel: 011 2642 341

E-mail: office@hores.rs