



Академија струковних
студија Шумадија
Одсек Крагујевац

Studijski program: Informatika
Predmet: Poslovni procesi

Hotel

- Kostur -

Predmetni nastavnik:
Saša Stamenović

Student:
Nikola Tepšić 071/2021,

Kragujevac 2023.

Sadržaj

Sadržaj.....	2
Uvod	3
Poslovni procesi.....	5
Nabavka.....	5
Organizacija smestaja	5
Marketing:.....	5
Osnovna sredstva	5
Održavanje hotela	5
Restoran.....	6
Finansije.....	6
Spa centar:	6
Menadžment zaposlenih	6
Dijagram zavisnosti entiteta	8

Uvod

Dobar poslovni proces hotela omogućava da hotel posluje efikasno, produktivno i profitabilno, što je ključno za dugoročni uspeh i održivost poslovanja. Kada hotel ima dobro definisane i implementirane poslovne procese, to može dovesti do sledećih prednosti:

Poboljšanje kvaliteta usluga: Dobar poslovni proces omogućava hotelu da pruži dosledno visok nivo usluge gostima, čime se poboljšava reputacija hotela i povećava lojalnost gostiju.

Smanjenje troškova i povećanje profitabilnosti: Efikasni procesi u nabavci, proizvodnji hrane i pića, upravljanju zalihama i drugim oblastima poslovanja, smanjuju troškove i povećavaju profitabilnost hotela.

Povećanje efikasnosti i produktivnosti: Dobar poslovni proces može smanjiti vreme i resurse potrebne za obavljanje zadataka, povećati efikasnost i produktivnost zaposlenih, čime se omogućava da se veći broj zadataka obavi u kraćem vremenskom periodu.

Bolje upravljanje rizicima: Poslovni procesi omogućavaju hotelu da identifikuje i upravlja rizicima, kao što su potencijalne nezgode i štete, što može sprečiti nepredviđene troškove i štete.

Povećanje zadovoljstva zaposlenih: Dobar poslovni proces može omogućiti zaposlenima da se fokusiraju na svoje zadatke i zadovoljstvo poslom, što može dovesti do boljeg radnog okruženja i povećanja lojalnosti zaposlenih prema hotelu.

Sve ove prednosti dovode do boljeg iskustva gostiju, veće profitabilnosti i održivosti poslovanja hotela.

Sadržaj procesa:

1. Nabavka
2. Organizacija smeštaja
3. Marketing
4. Osnovna sredstva
5. Ordžavanje hotela

6. Menadžment zaposlenih
7. Finansije
8. Spa centar
9. Restoran

Poslovni procesi

Nabavka

Ovaj proces uključuje kupovinu neophodnih roba i usluga za hotel, kao što su hrana, sredstva za čišćenje i nameštaj. Ovaj proces je usko povezan sa procesom osnovnih sredstava jer pravilna nabavka osnovnih sredstava pomaže u osiguravanju da hotel bude u dobrom stanju.

Organizacija smestaja

Ovaj proces uključuje pripremu i organizaciju smestaja za goste hotela. To može uključivati rezervacije, prijavu gostiju, smestaj i odlazak gostiju. Ovaj proces je povezan sa procesom Održavanje hotela, jer organizacija smestaja treba dati potrebne informacije o klijentima održavanju hotela.

Marketing:

Ovaj proces uključuje promociju hotela i njegovih usluga kako bi se privukli novi gosti i održali postojeći. To može uključivati oglašavanje, promocije, marketinška istraživanja i društvene medije. Ovaj proces je povezan sa procesom finansija, jer su finansije potrebne za realizovanje željenog marketinga.

Osnovna sredstva

Ovaj proces uključuje upravljanje osnovnim sredstvima hotela, kao što su zgrade, nameštaj, oprema i vozila. To može uključivati planiranje, nabavku, održavanje i zamenu osnovnih sredstava. Ovaj proces je povezan sa procesom nabavke i procesom održavanja hotela.

Održavanje hotela

Ovaj proces uključuje održavanje hotela u dobrom stanju, uključujući održavanje zgrada, uređaja i infrastrukture, kao i čišćenje i održavanje higijene. Ovaj proces je povezan sa procesom organizacije smestaja, procesom osnovnih sredstava i menadžmentom zaposlenih, jer dobar menadžment zaposlenih je ključ održavanja hotela.

Restoran

Ovaj proces uključuje pružanje hrane i pića gostima hotela. To uključuje planiranje menija, nabavku hrane i pića, pripremu hrane, posluživanje hrane i pića, upravljanje zalihama hrane i pića i upravljanje finansijama restorana. Ovaj proces je povezan sa procesom organizacije smeštaja.

Finansije

Ovaj proces uključuje upravljanje finansijama hotela, uključujući planiranje budžeta, računovodstvo, finansijsku analizu i finansijsko izveštavanje. On je usko povezan sa procesima nabavke i marketinga.

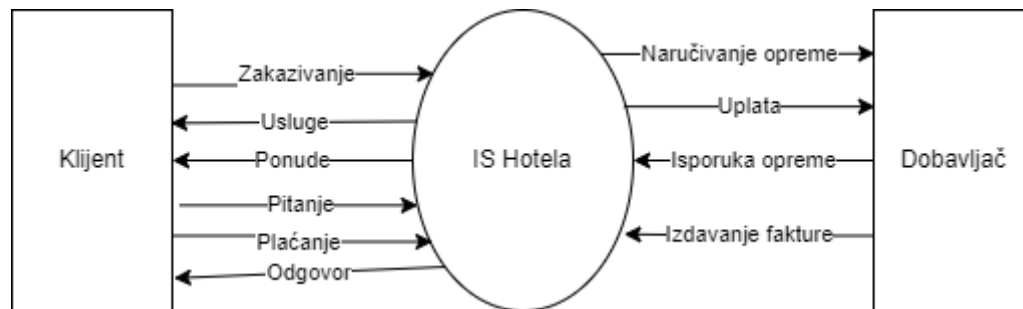
Spa centar:

Ovaj process uključuje pružanje usluga wellnessa i spa tretmana gostima hotela, uključujući masaže, tretmane lica i tela, fitnes, itd. On je povezan sa procesom organizacije smeštaja kao što je slučaj sa procesom restorana.

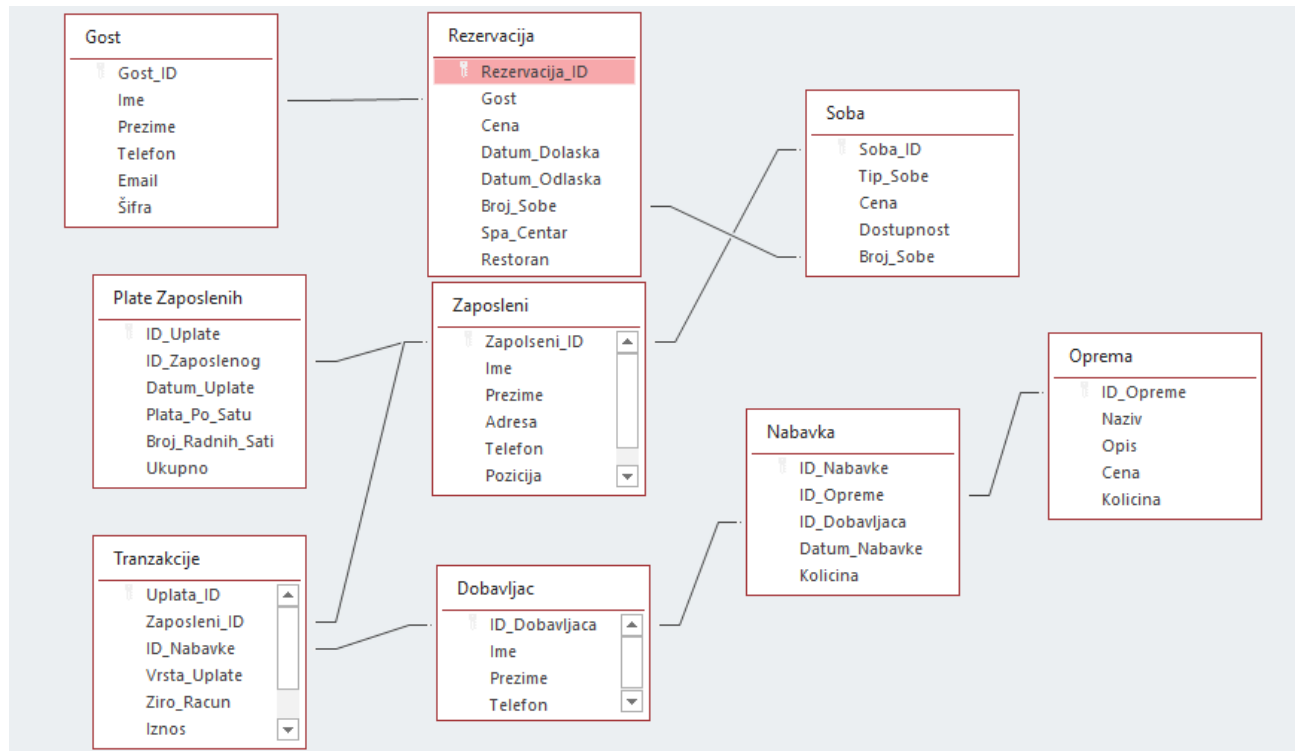
Menadžment zaposlenih

Ovaj proces uključuje upravljanje radnom snagom hotela, uključujući zapošljavanje, obuku, motivaciju i nadgledanje radnika u hotelu. Menadžment zaposlenih je odgovoran za upravljanje radnom snagom hotela, što utiče na kvalitet usluga koje se pružaju gostima i na ukupnu produktivnost hotela.

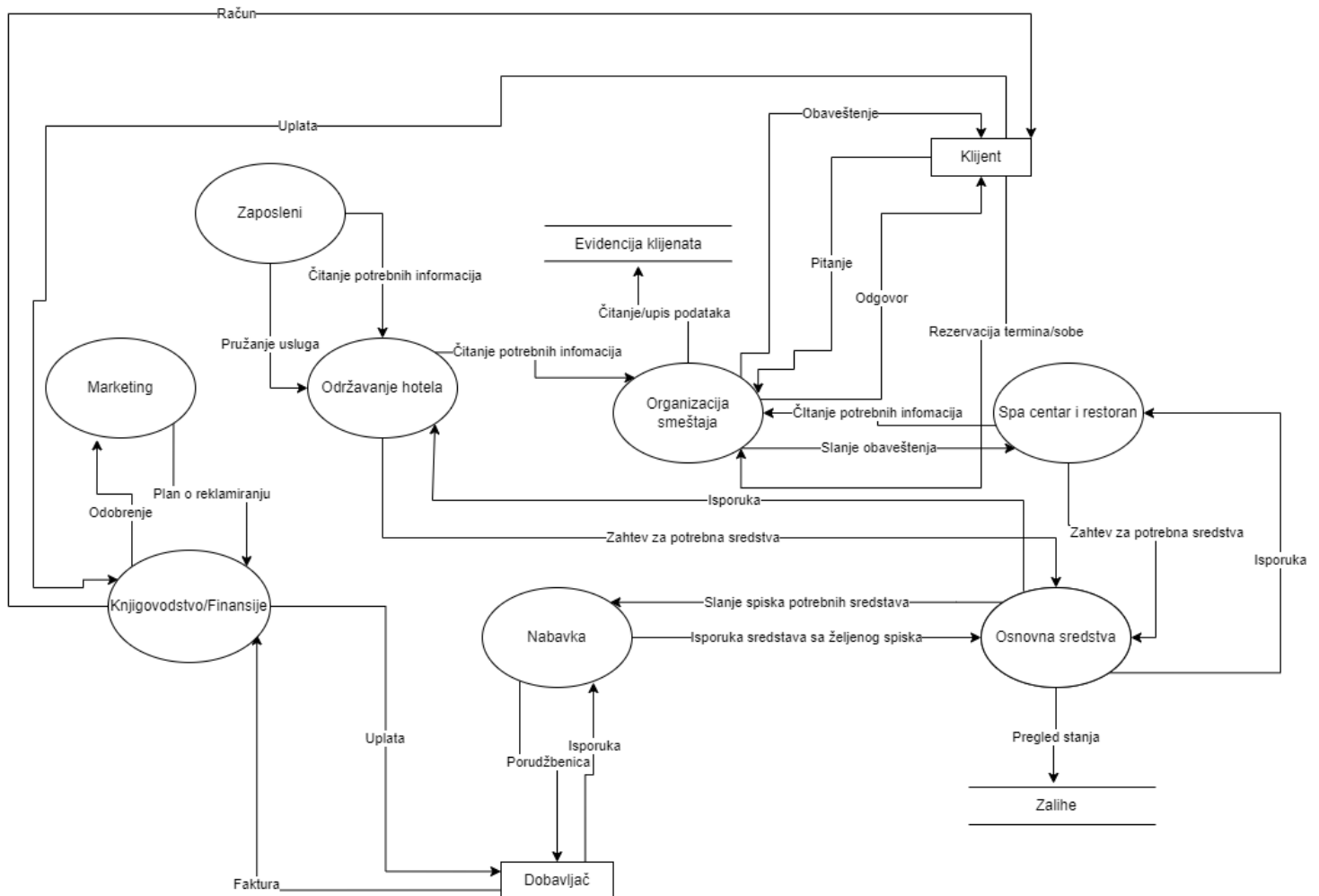
Root diagram



Dijagram zavisnosti entiteta



Osnovni tokovi Hotela



Ime I prezime	Proces	Indeks
Nikola Tepšić	Kostur, Organizacija smeštaja	071/2021
Veljko Maksimović	Održavanje hotela, Osnovna sredstva	063/2021
Lena Dagović	Finansije, Marketing	143/2021
Milena Janković	Menadžment zaposlenih	073/2021
Stefan Veškovac	Spa centar	035/2021
Aleksandra Popović	Restoran, Nabavka	066/2021