



Академија струковних
студија Шумадија
Одсек Крагујевац

Predmet: Poznavanje poslovnih procesa

Tema: Zaposleni u hotelu

Profesor:
Saša Stamenović

Student:
Milena Janković 073/2021

Kragujevac, 2023.

Sadržaj:

Contents

1. Uvod.....	3
2. Zaposleni	4
2.1 Razvojni put zaposlenih	4
2.2 Međuljudski odnosi.....	4
2.3 Stimulacija zaposlenih.....	5
3.Zaposleni u hotelu (povezanost).....	5
4.Veza između zaposlenih i ostalih sektora	5
5.Izgled baze podataka za zaposlene:	6
6.SSA dijagram za zaposlene.....	7

1. Uvod

Zaposleni koji kontaktiraju sa gostima imaju predusdnu ulogu u postizanju kvaliteta usluge, na taj način što njihovo ponašanje u velikoj meri utiče na percepciju gostiju o kvalitetu usluge. Uslužno ponašanje zaposlenih (recepționeri, konobari, osoblje u spa centru, spremačice soba itd.) obuhvata ono ponašanje koje se obavlja u granicama zaduženja i koje se odnosi na podrazumevene norme koje važe na radnom mestu.

Kvalitet usluge posmatra se kroz različite dimenzije: opipljivost, pouzdanost, spremnost na odgovor, sigurnost, empatija...

2. Zaposleni

Jedan od bitnih faktora u poslovanju i samog uspeha hotelskih preduzeća predstavlja način rada zaposlenih. Kako bi se postigli najbolji rezultati i uskladilo zadovoljstvo zaposlenih i ekonomska dobit hotela, akcenat se stavlja na brigu o zaposlenima kroz aktivnosti koje obavljaju.

1. Prijema, testiranja, obuke i uključivanje zaposlenih u hotelsko preduzeće;
2. Stvaranje pozitivnih međuljudskih odnosa;
3. Usavršavanje i mogućnost napredovanja;
4. Stimulacija zaposlenih.

2.1 Razvojni put zaposlenih

Razvojni put zaposlenih se određuje već pri samom prijemu. Početna obuka i probni rad su početne aktivnosti koje opredeljuju sposobnost zaposlenog. Obavljajući svakodnevne radne aktivnosti, zaposleni razvijaju odgovornost koja vodi ka uspešnom poslovanju.

2.2 Međuljudski odnosi

Zadovoljan gost može biti samo ukoliko u hotelu vladaju skladni međuljudski odnosi. Saradnja zaposlenih i pozitivni odnosi se prenose kroz usluge zaposlenih i na goste. Ljubaznost i tolerantnost u neposrednom kontaktu sa gostima je glavni cilj za koji je zaduženo odeljenje za osoblje.

2.3 Stimulacija zaposlenih

Uspeh i profitabilnost koju hotel postiže kroz faktor poslovanja a to je usluga zaposlenog doprinosi i samoj nagradi zaposlenog. Nagrade mogu biti kroz novčane iznose ali i kroz druge vidove stimulacija.

3.Zaposleni u hotelu (povezanost)

U hotelu postoje više sektora u kojima zaposleni pružaju usluge i sektori sa kojima su povezani:

1. Sektor smeštaja i higijene: prijem gostiju (recepcioneri, portirska služba), sobarica, higijeničarka, vešeraj.
2. Sektor tehničkog održavanja: služba zadužena za električne instalacije, telekomunikaciju, internet konekciju, klimatizaciju, grejanje, liftove, osvetljenje.
3. Sektor restorana: kuvari.
4. Sektor obezbeđenja.

4.Veza između zaposlenih i ostalih sektora

Zaposleni u hotelu su usko povezani sa samim hotelom kao i sa gostima hotela.

Zaposleni su zaduženi za održavanje hotela, komunikaciju između gostiju i ostalih sektora,...

Sam proces kako izgleda rad zaposlenog prikazano je u nekoliko koraka:

1. **Prijava:** Zaposleni su dužni da se prijave(čekiraju) preko aplikacije kada dođu na posao odnosno početak radnog vremena i da se čekiraju na kraju radnog vremena. Na taj način hotel odnosno administracija koja je

zadužena za zaposlene moći će da vidi koliko jedan zaposleni ima radnih dana u mesecu.

2. Nakon prijave odnosno čekiranja, zaposleni kreće u obavljanju svojih **radnih zadataka**. U aplikaciji svaki zaposleni dobija listu zadataka koji treba da izvrši. Nakon izvršenja zaposleni čekira završen posao.
3. **Sektor smeštaja, higijene i restoran**: Kao usko povezani sa gostima, zaposleni su dužni da stoje na raspolaganju u svakom trenutku. Gosti se obraćaju određenom zaposlenom licu ukoliko je potrebna zamena peškira, posteljina itd. Takođe komuniciraju sa restoranom ukoliko gost želi u određenom trenutku obrok koji se poslužuje u sobi.
4. **Tehničko održavanje**: U slučaju da gost ima problema sa telekomunikacijom, internet konekcijom, osvetljenjem u sobi, liftom, na raspolaganju je sektor koji je zadužen za otklanjanje kvarova.

5. Izgled baze podataka za zaposlene:

Svaki zaposleni mora da bude registrovan na aplikaciju hotela. Unosi sledeće podatke: Ime, prezime, telefon, email i šifra.

U bazi podataka izgleda ovako:

ID Zaposlen	Ime	Prezime	Telefon	Email	Šifra
1	Petar	Petrovic	65232323	ppetrovic@gmail.com	1234
2	Marko	Markovic	66555555	mmarkovic@gmail.com	12345

Slika 1

Nakon toga zaposleni je u obavezi da se čekira kada dođe na posao kao i kada završi radno vreme i to tako što unosi vreme kada je došao i vreme kada je završio, kao i datum i broj radnih dana koje je odradio u datom trenutku:

Zaposleni IC	Ime	Prezime	Vreme dolaska	Vreme odlaska	Broj radnih dana	Datum
1	Petar	Petrovic	08:00:00	15:00:00	5	2.5.2023.
2	Marko	Markovic	15:00:00	21:00:00	6	3.5.2023.

Slika 2

Nakon čekiranja, zaposleni dobijaju listu zadataka koje treba od obaviti i po završetku posla potrebno je čekirati obavljen zadatak:

Zaposleni IC	Ime	Przime	Opis zadatka	Obavljen zadatak
1	Petar	Petrovic	Ciscenje sobe br.10	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Marko	Markovic	Provera internet konek	<input checked="" type="checkbox"/>

Slika 3

6.SSA dijagram za zaposlene



