



Академија струковних
студија Шумадија
Одсек Крагујевац

Studijski program: Informatika

Predmet: Poznavanje poslovnih procesa

Poslovni proces

Tema: Spa centar

Profesor:
Saša Stamenović

Student:
Stefan Veškovac 035/2021

SADRŽAJ

UVOD	3
FUNKCIONISANJE SPA CENTRA	4

UVOD

Današnje poslovanje u hotelijerstvu se odvija u uslovima jake konkurencije. Dva najznačajnija faktora za njihovu uspešnost su dobro rukovođenje (menadžment) i visok kvalitet usluga. Sistem menadžmenta ljudskih resursa svakim danom postaje sve važniji segment poslovne filiofije jednog hotelskog preduzeća i manifestuje se kao izvor moći. Upravljanje ljudskim resursima predstavlja jedan novi vid upravljanja i organizovanja poslovnih delatnosti, odnosno novi pristup sagledavanja zaposlenih i njihovih potencijala u jednom hotelskom preduzeću.

U poslovanju svakog hotelskog preduzeća elementarni resurs predstavljaju ljudi i naravno njihove sposobnosti, kojima doprinose ostvarenju ciljeva poslovanja. Stoga, upravljanje ljudima predstavlja najvažniju delatnost svakog hotelskog menadžera. Takođe, ljudi su i glavna odgovornost menadžmenta ljudskih resursa, koji uključuje zaposlenje, zadržavanje, razvoj, regulisanje i upravljanje promenama. Svi zajedno, ovi elementi čine menadžment sistem ljudskih resursa.

FUNKCIONISANJE SPA CENTRA

Funkcionisanje spa centra je zadatak uprave, na čelu sa direktorom.

Upravu čine šefovi i koordinatori organizacionih celina kako je to na organizacionoj šemi.

- Organizaciona šema sastavljena je od pet osnovnih sektora, a to su: sobe, prodaja i marketing, finansije, hrana i piće, tehnička služba.

Sektor soba podeljen je na odeljenja recepcije i domaćinstva, odeljenje za rezervacije.

Finansijska služba osim računovodstva sadrži i pravnu službu kao i odeljenje ljudskih resursa i nabavke. Tehnička služba sačinjena je od IT stručnjaka zatim službe za održavanje, službe za zaštitu od požara i obavljanje sigurnosnih procedura.

- Služba održavanja je operativna služba zadužena za održavanje i pravilno funkcionisanje cele zgrade.

- Računovodstvo je zaduženo da brine o pravilnom poslovanju hotela, o uplatama i isplatama, kao i prispelim računima i platama zaposlenih u hotelu.

- Odeljenje prodaje i marketinga za misiju ima što bolju i sveprisutnu prezentaciju hotela, da razvija ponudu u skladu sa tržišnim kretanjima i ispunji osnovni cilj, a to je što više prodatih soba. Pored ovih poslova, ovaj sektor je zadužen i za odnose sa javnošću u čemu se ogleda njegova odgovornost i zavisi uspeh poslovanja celog hotela.

- Recepcijska služba radi u sve tri smene i u neprekidnom je kontaktu sa gostima hotela. Osnovni poslovi koji se ovde obavljaju jesu prijem gostiju, izdavanje ključeva i hotelskih legitimacija, davanje svih potrebnih informacija, naplata računa, odjava i prijava gostiju, rezervacije prevoza do aerodroma, kao i pozivanje taxi i drugih prevoznih službi. Pored šefa recepcije tu su i recepcioneri, kao i vođe smenskog rada, izuzetak je noćna smena kada je

repcionar sam.

- Odeljenje hrane i pića je odeljenje koje radi u 3 smene.
- Obezbeđenje hotela još jedno od sektora hotela čija je misija da se svi gosti hotela

osećaju bezbedno u samom hotelu, ali i bližem okruženju. Odeljenje radi u dve smene i to dnevna i noćna.