



Академија струковних  
студија Шумадија  
Одсек Крагујевац

Studijski program: Informatika  
Predmet: Poznavanje poslovnih procesa

## Hotel

### Održavanje hotela

Predmedni nastavnik:

Saša Stamenović

Student:

Veljko Maksimović 063/2021

Kragujevac 2023.

## Sadržaj

1.	Uvod.....	2
2.	Veza Između Ostalih Procesa .....	3
3.	Prikaz Baze Podataka Odžavanja Hotela.....	5
4.	SSA Dijagram.....	8

# 1. Uvod

Održavanje hotela je ključni faktor za dugoročni uspeh hotela. Svi elementi hotela, od soba i restorana do javnih prostorija i spoljašnjih površina kao i elektronika, zahtevaju odgovarajuće održavanje kako bi se osigurala njihova funkcionalnost, bezbednost i higijena.

Upravljanje održavanjem hotela je važan deo menadžmenta hotela. Sve aktivnosti održavanja treba da se obavljaju u skladu sa standardima kvaliteta, bezbednosti i održivosti. Redovno održavanje hotela poboljšava kvalitet usluge i stvara pozitivno iskustvo za goste, što može dovesti do veće lojalnosti gostiju i većih prihoda hotela.

Održavanje hotela uključuje:

- Čišćenje i održavanje soba - Sobe u hotelu treba redovno čistiti i održavati kako bi se održao visok nivo higijene i udobnosti za goste. Ovo uključuje pranje posteljine, peškira i drugog rublja, usisavanje i brisanje podova, kao i čišćenje kupatila i ostalih površina.
- Održavanje javnih prostorija - Javne prostorije kao što su lobi, restorani, teretane, bazeni i konferencijske sale treba redovno čistiti i održavati. Ovo uključuje održavanje podova, nameštaja, uređaja i opreme, kao i kontrolu kvaliteta vazduha i svetla.
- Održavanje spoljašnjih površina - Spoljašnje površine hotela uključuju parking, bašte, terase i druge otvorene prostore. Ovi prostori takođe treba redovno čistiti i održavati kako bi bili sigurni i funkcionalni za goste.
- Održavanje infrastrukture - Infrastruktura hotela uključuje sve fizičke objekte i sisteme koji su potrebni za normalno funkcionisanje hotela. Ovo uključuje struju, vodu, klimatizaciju, komunikacione sisteme, itd. Redovno održavanje ovih sistema pomaže u sprečavanju kvarova i smanjenju troškova održavanja.
- Planiranje održavanja - Planiranje održavanja uključuje redovno održavanje, kao i popravke i zamene opreme i infrastrukture kada je to potrebno. Planiranje održavanja pomaže u sprečavanju neočekivanih kvarova i smanjenju troškove dugoročnog održavanja.

Održavanje hotela ima određene zaposlene koji se brinu o ovim stvarima i koje vodi svakodnevnu evidenciju o stanju hotela i njihovim sredstvima kojima hotel raspolaže.

Ovaj proces je povezan sa procesima zvanim osnovna sredstva, organizacije smeštaja i menadžmentom zaposlenih .

Održavanje će pisati izveštaje o stanju hotela i svim sredstvima hotela svakodnevno, beležice u kakvom su stanju sredstva i hotel, na koje stvari treba obratiti pažnju, koja sredstva treba popraviti ili zameniti i izveštaje prosleđivaće osnovnim sredstvima ukoliko dođe do oštećenja nekih osnovnih sredstava.

## 2. Veza Između Ostalih Procesa

Održavanje hotela ima više procesa sa kojima ima neku vrstu veze, uz pomoć tih veza ovi procesi se međusobno pomažu, procesi koji su u vezi sa održavanjem hotela su:

Osnovna sredstva

Organizacija Smeštaja

Menadžment Zaposlenih

- **Veza između održavanja i osnovnih sredstava** - Održavanje hotela i osnovnih sredstava su usko povezani, jer osnovna sredstva predstavljaju fizičku infrastrukturu hotela koja se koristi za pružanje usluga gostima. Održavanje osnovnih sredstava pomaže u sprečavanju kvarova i oštećenja, što može dovesti do prekida poslovanja i izgubljenih prihoda. Takođe, održavanje osnovnih sredstava pomaže u produženju životnog veka sredstava, što smanjuje troškove nabavke novih sredstava i povećava profitabilnost hotela.

- **Veza između održavanja i organizacije smeštaja** - Održavanje hotela i organizacija smeštaja su dve ključne komponente u uspešnom poslovanju hotela, jer obezbeđuju udoban boravak i zadovoljstvo gostiju. Kvalitetna organizacija smeštaja ne može biti postignuta bez dobrog održavanja hotela. Na primer, čiste sobe neće zadovoljiti goste ako se u njima nalaze oštećenja ili neispravna oprema. S druge strane, redovno održavanje hotela neće u potpunosti nadoknaditi lošu organizaciju smeštaja, jer gosti će i dalje biti nezadovoljni ukoliko se u njihovim sobama nalaze nečistoće ili neodgovarajuća oprema.
- **Veza između održavanja i menadžmenta zaposlenih** - Održavanje hotela i menadžment zaposlenih su dva ključna elementa uspešnog poslovanja hotela, jer obezbeđuju zadovoljstvo gostiju i stvaraju uspešnu radnu atmosferu za zaposlene. Održavanje hotela zahteva saradnju i koordinaciju između menadžmenta i održavanja kako bi se utvrdile prioritetne oblasti održavanja i rasporedili tehnički stručnjaci na najbolji način. Na primer, ukoliko je neophodno popraviti kvar u sobi, menadžment zaposlenih treba da se koordinira sa održavanjem kako bi se osiguralo da popravka bude izvršena na vreme, a da gostima ne bude ometan boravak u hotelu.

### 3. Prikaz Baze Podataka Odžavanja Hotela

Baza podataka za održavanje hotela pomaže oko pregleda svih sredstava za održavanje kojima hotel raspolaže.

Prikaz liste zaposlenih

ZaposleniOdržavanje						
IDZaposlenog	Ime	Prezime	Korisnickolme	Lozinka	Telefon	E-Mail
1	Nikola	Moskovljević	Moskov	Yowza_1727462	0620555333	dzoni97@gmail.com
2	Nindža	Kornjača	Leonardo	MasterSplinter03	06228286655	katana2003@gmail.com
3	Nataša	Milanović	Nata24	24Na02ta003	0633001541	natašaTEQ03@gmail.com
4	Lazar	Knežević	Lazar99	38ds290fj4k312	0618367238	knezlazar1389@gmail.com
5	Jelena	Petrović	Jelenak420	77Omorika.Kopaonik77	0647898658	jelenaomorika94@gmail.com
6	Novak	Ivanović	Ivča	Aleva_Paprika352	0663214567	novakivanović55@gmail.com
7	Dragutin	Miljković	Dragi78	SlužimoHotelu99	0653999899	održavanjedragi1978@gmail.com

Prikaz liste opreme za čišćenje

OpremaZaČišćenje			
IDOpreme	Naziv	Količina	Cena Po Komadu
1	Krpa	35	30
2	Metla	20	50
3	Džoger	15	70
4	Sredstvo za dezinfekciju	70	100
5	Sredstvo za čišćenje	60	100
6	Usisivač	15	200
7	Mašina za pranje veša	15	300
8	Perač prozora	20	200
9	Mašina za pranje tepiha	15	250

Prikaz liste alata za popravke I održavanje

AlatiZaPopravkeI Održavanje			
IDAlata	Naziv	Količina	Cena Po Komadu
1	Čekić	20	50
2	Šrafciger	25	50
3	Klešta	15	50
4	Bušilica	15	200
5	Testerica	15	150

Prikaz liste materijala za obnovu I popravku

MaterijalZaObnovuI Poravke			
IDMaterijala	Naziv	Količina	Cena Po Komad
1	Šraf	200	15
2	Ekser	200	10
3	Farba	30	50
4	Cement	25	70
5	Lak	25	60
6	Gips	25	50

Prikaz liste sigurnosne opreme

SigurnosnaOprema			
IDOpreme	Naziv	Količina	Cena Po Kon
1	Poritvpožarni Aparat	20	150
2	Sigurnosne Kamere	20	200
3	Detektori Dima	30	200



## 4. SSA Dijagram

