



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:

1. Uvod	3
2. Zaposleni	4
2.1 Razvojni put zaposlenih.....	4
2.2 Međuljudski odnosi.....	4
2.3 Stimulacija zaposlenih.....	5
2. Zaposleni u hotelu	5

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.

2.Zaposleni u hotelu

U hotelu postoje više sektora u kojima zaposleni pružaju usluge:

1. Sektor smeštaja: prijem gostiju (recepcioneri, portirska služba), sobarica, higijeničarka, vešeraj.
2. Sektor tehničkog održavanja: služba zadužena za električne instalacije, klimatizaciju, grejanje, liftove, osvetljenje.
3. Sektor ishrane i pića: kuvari, konobari, šankeri.
4. Spa sektor: deo za masaže, kozmetičke usluge
5. Sektor obezbeđenja.
6. Sektor prodaje i marketinga.
7. Sektor administrativnih poslova: pravnici, ekonomisti.