



Академија струковних  
студија Шумадија  
Одсек Крагујевац

Studijski program: Informatika

Predmet: Poslovni procesi

## Hotel

- Organizacija smeštaja-

Predmetni nastavnik:

Saša Stamenović

Student:

Nikola Tepšić 071/2021,

Kragujevac 2023.

## Sadržaj

Sadržaj.....	2
Proces oragnizacije smeštaja .....	3
Povezanosti "Organizacije smeštaja" .....	4
Sa spa centrom .....	4
Sa restoranom.....	4

## Proces oragnizacije smeštaja

Poslovni proces organizacije smeštaja u hotelu obuhvata sve aktivnosti vezane za upravljanje sobama i drugim vrstama smeštaja, osiguravajući da su čisti, udobni i da zadovoljavaju potrebe gostiju. Ovaj proces uključuje nekoliko ključnih koraka:

1. **Rezervacija:** Ovaj korak uključuje prijem i obradu zahteva za smeštaj od strane gostiju. Može uključivati komunikaciju s gostima direktno, putem e-pošte, telefona ili onlajn sistema za rezervaciju, te osiguravanje da su njihove rezervacije tačno zabeležene.
2. **Prijava:** Ovaj korak uključuje dobrodošlicu gostima u hotel, proveru njihovih rezervacija i pružanje ključeva ili pristupnih kartica za njihove sobe. Može uključivati naplatu ili depozite, proveru identifikacije i objašnjenje politika i procedura hotela.
3. **Dodela soba:** Ovaj korak uključuje dodelu gostiju određenim sobama na osnovu njihovih želja i raspoloživosti. Može uključivati razmatranje posebnih zahteva poput veličine sobe, lokacije ili sadržaja, te osiguravanje da je soba adekvatno pripremljena i očišćena pre nego što gost stigne.
4. **Održavanje soba:** Ovaj korak uključuje upravljanje čišćenjem i održavanjem gostinskih soba, uključujući zamenu posteljine, dopunu potrepština i osiguravanje da su sobe čiste i prezentabilne. Može uključivati koordinaciju s drugim odeljenjima hotela poput održavanja ili vešeraja.
5. **Odjava:** Ovaj korak uključuje proveru da li je gost završio svoj boravak, osiguravanje da je račun tačan i naplata eventualnih nepodmirenih računa ili naknada. Može uključivati inspekciju sobe radi otkrivanja oštećenja ili nedostajućih stvari, te obradu povrata novca ili prilagođavanja računa po potrebi.

## **Povezanosti “Organizacije smeštaja”**

Proces organizacije smeštaja je povezan sa dve procesa, a to su:

1. Spa centar
2. Restoran
3. Održavanje hotela

### **Sa spa centrom**

Spa centar i organizacija smeštaja su povezani jer gosti hotela koriste usluge spa centra kao deo njihovog boravka u hotelu. Organizacija smeštaja uključuje i pružanje informacija gostima o dostupnosti usluga u spa centru, kao i rezervisanje termina za spa tretmane. Takođe, često se nudi smeštajni paket koji uključuje i usluge spa centra.

### **Sa restoranom**

Restoran i organizacija smeštaja su povezani jer gosti hotela koriste usluge restorana kao deo svog boravka. Organizacija smeštaja uključuje i prikupljanje informacija od gostiju o njihovim potrebama u pogledu hrane i pića, kao i organizovanje obroka i usluga u sobi. Takođe, često se nudi i smeštajni paket koji uključuje i obroke.

### **Sa održavanjem hotela**

Procesi održavanja hotela i organizacije smeštaja su međusobno povezani. Kvalitet održavanja hotela ima direktan uticaj na organizaciju smeštaja jer neadekvatno održavanje soba može dovesti do problema sa opremom ili higijenom, što može negativno uticati na iskustvo gostiju i njihovu ocenu hotela. S druge strane, efikasna organizacija smeštaja može olakšati proces održavanja hotela, omogućavajući timu za održavanje da se lakše fokusira na čišćenje i održavanje soba. Dakle, ova dva procesa su neophodna da bi se osigurao visok kvalitet usluga hotela i zadovoljstvo gostiju.