

Studijski program: Informatika

Predmet: Poznavanje poslovnih procesa

Poslovni proces

Tema: Spa centar

Profesor:

Saša Stamenović

Student:

Stefan Veškovic 035/2021

SADRŽAJ

Uvod	3
Funkcionisanje spa centra	4
Povezanost sa organizacijom	6
Prikaz SSA dijagrama spa centra.....	8

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 filozofije 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

sručnjaka 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 ispuni 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 recepcionar 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.

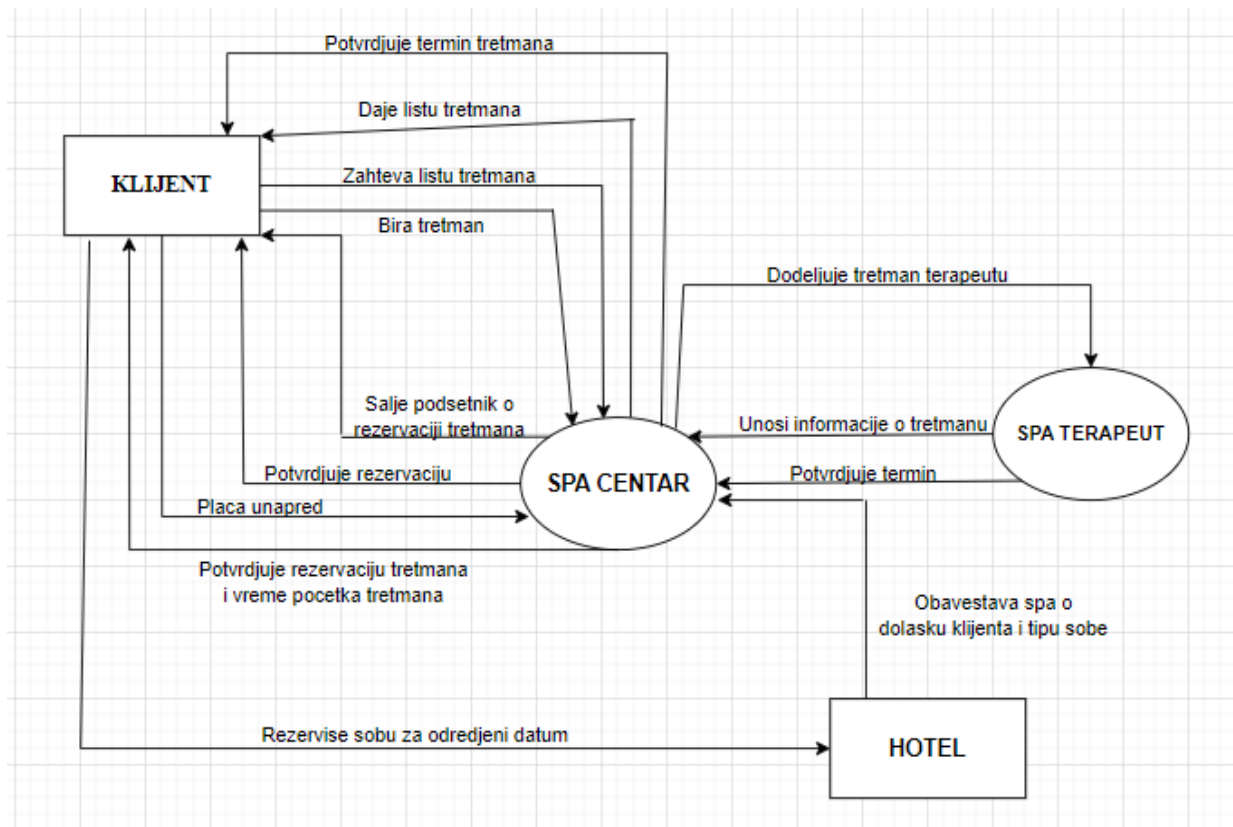
U cenu boravka u hotelu su uračunate i usluge spa centra, što znači da su gosti hotela u mogućnosti da koriste pomenute usluge. Hotel gostima nudi mogućnost odlaska u spa centar, kao i korišćenje svih njegovih usluga (teretana, grupna vežbanja sa programima aerobika, pilatesa i joge, kao i pedikir i manikir, frizerske usluge i solarijum, masaže, banju i saunu).

POVEZANOST SA ORGANIZACIJOM

Kada gosti rezervišu smeštaj, mogu biti obavešteni o uslugama koje nudi spa centar i ponudama koje su dostupne. Usluga recepcije smeštaja može pomoći gostima da rezervišu termine i savetuje ih o najboljim tretmanima za njihove potrebe. Takođe, smeštajni paketi koji uključuju usluge spa centra često su dostupni, što omogućava gostima da uštede novac i iskoriste sve prednosti hotela.

Ukoliko se ne organizuje pravilno, proces spa centra može izazvati probleme u organizaciji smeštaja. Na primer, ako se previše gostiju odluči za korišćenje usluga spa centra u isto vreme, to može dovesti do gužve i čekanja na tretmane, što može uticati na njihovo iskustvo i ukupan dojam hotela. Stoga je važno da se proces spa centra i organizacija smeštaja međusobno usklađuju i koordiniraju kako bi se osigurala visokokvalitetna usluga za goste hotela.

PRIKAZ SSA DIJAGRAMA SPA CENTRA



IZGLED BAZE PODATAKA SPA CENTRA

Gost bira tretman, ispod kog piše opis tog tretmana I cena, to izgleda ovako:

	ID	Naziv	Opis	Cena	Click to Add
+	1	Swedish Massage	A full-body ma	\$100.00	
+	2	Aromatherapy	A massage that	\$120.00	
+	3	Facial Treatme	A treatment th	\$150.00	
*	(New)			\$0.00	

I na kraju je prikazana lista zakazanih tretmana I njihovo trajanje koje je obavezno zbog sledećeg gosta koji treba da ima svoj tretman da bi znao kada da dođe, to izgleda ovako:

	ID	ID Klijenta	ID Tretmana	Datum i vrer	Trajanje	Napomena	Click to Add
	1	42	7	3/1/2022	1 hour	None	
	2	2	30	3/5/2022	1.5 hours	none	
	3	230	10	3/10/2022	2 hours	none	
*	(New)	0	0				