



Академија струковних  
студија Шумадија  
Одсек Крагујевац

Studijski program: Informatika  
Predmet: Poslovni procesi

## Hotel

- Kostur -

Predmetni nastavnik:  
Saša Stamenović

Student:  
Nikola Tepšić 071/2021,

Kragujevac 2023.

# Sadržaj

Sadržaj.....	2
Uvod .....	3
Poslovni procesi.....	5
Nabavka.....	5
Organizacija smestaja .....	5
Marketing:.....	5
Osnovna sredstva .....	5
Održavanje hotela .....	5
Restoran.....	6
Finansije.....	6
Spa centar: .....	6
Menadžment zaposlenih .....	6
Dijagram zavisnosti entiteta .....	7

## Uvod

Dobar poslovni proces hotela omogućava da hotel posluje efikasno, produktivno i profitabilno, što je ključno za dugoročni uspeh i održivost poslovanja. Kada hotel ima dobro definisane i implementirane poslovne procese, to može dovesti do sledećih prednosti:

**Poboljšanje kvaliteta usluga:** Dobar poslovni proces omogućava hotelu da pruži dosledno visok nivo usluge gostima, čime se poboljšava reputacija hotela i povećava lojalnost gostiju.

**Smanjenje troškova i povećanje profitabilnosti:** Efikasni procesi u nabavci, proizvodnji hrane i pića, upravljanju zalihama i drugim oblastima poslovanja, smanjuju troškove i povećavaju profitabilnost hotela.

**Povećanje efikasnosti i produktivnosti:** Dobar poslovni proces može smanjiti vreme i resurse potrebne za obavljanje zadataka, povećati efikasnost i produktivnost zaposlenih, čime se omogućava da se veći broj zadataka obavi u kraćem vremenskom periodu.

**Bolje upravljanje rizicima:** Poslovni procesi omogućavaju hotelu da identifikuje i upravlja rizicima, kao što su potencijalne nezgode i štete, što može sprečiti nepredviđene troškove i štete.

**Povećanje zadovoljstva zaposlenih:** Dobar poslovni proces može omogućiti zaposlenima da se fokusiraju na svoje zadatke i zadovoljstvo poslom, što može dovesti do boljeg radnog okruženja i povećanja lojalnosti zaposlenih prema hotelu.

Sve ove prednosti dovode do boljeg iskustva gostiju, veće profitabilnosti i održivosti poslovanja hotela.

### Sadržaj procesa:

1. Nabavka
2. Organizacija smeštaja
3. Marketing
4. Osnovna sredstva
5. Održavanje hotela

6. Menadžment zaposlenih
7. Finansije
8. Spa centar
9. Restoran

## **Poslovni procesi**

### **Nabavka**

Ovaj proces uključuje kupovinu neophodnih roba i usluga za hotel, kao što su hrana, sredstva za čišćenje i nameštaj. Ovaj proces je usko povezan sa procesom osnovnih sredstava jer pravilna nabavka osnovnih sredstava pomaže u osiguravanju da hotel bude u dobrom stanju.

### **Organizacija smestaja**

Ovaj proces uključuje pripremu i organizaciju smestaja za goste hotela. To može uključivati rezervacije, prijavu gostiju, smestaj i odlazak gostiju. Ovaj proces je povezan sa procesom Održavanje hotela, jer organizacija smestaja treba dati potrebne informacije o klijentima održavanju hotela.

### **Marketing:**

Ovaj proces uključuje promociju hotela i njegovih usluga kako bi se privukli novi gosti i održali postojeći. To može uključivati oglašavanje, promocije, marketinška istraživanja i društvene medije. Ovaj proces je povezan sa procesom finansija, jer su finansije potrebne za realizovanje željenog marketinga.

### **Osnovna sredstva**

Ovaj proces uključuje upravljanje osnovnim sredstvima hotela, kao što su zgrade, nameštaj, oprema i vozila. To može uključivati planiranje, nabavku, održavanje i zamenu osnovnih sredstava. Ovaj proces je povezan sa procesom nabavke i procesom održavanja hotela.

### **Održavanje hotela**

Ovaj proces uključuje održavanje hotela u dobrom stanju, uključujući održavanje zgrada, uređaja i infrastrukture, kao i čišćenje i održavanje higijene. Ovaj proces je povezan sa procesom organizacije smestaja, procesom osnovnih sredstava i menadžmentom zaposlenih, jer dobar menadžment zaposlenih je ključ održavanja hotela.

## **Restoran**

Ovaj proces uključuje pružanje hrane i pića gostima hotela. To uključuje planiranje menija, nabavku hrane i pića, pripremu hrane, posluživanje hrane i pića, upravljanje zalihama hrane i pića i upravljanje finansijama restorana. Ovaj proces je povezan sa procesom organizacije smeštaja.

## **Finansije**

Ovaj proces uključuje upravljanje finansijama hotela, uključujući planiranje budžeta, računovodstvo, finansijsku analizu i finansijsko izveštavanje. On je usko povezan sa procesima nabavke i marketinga.

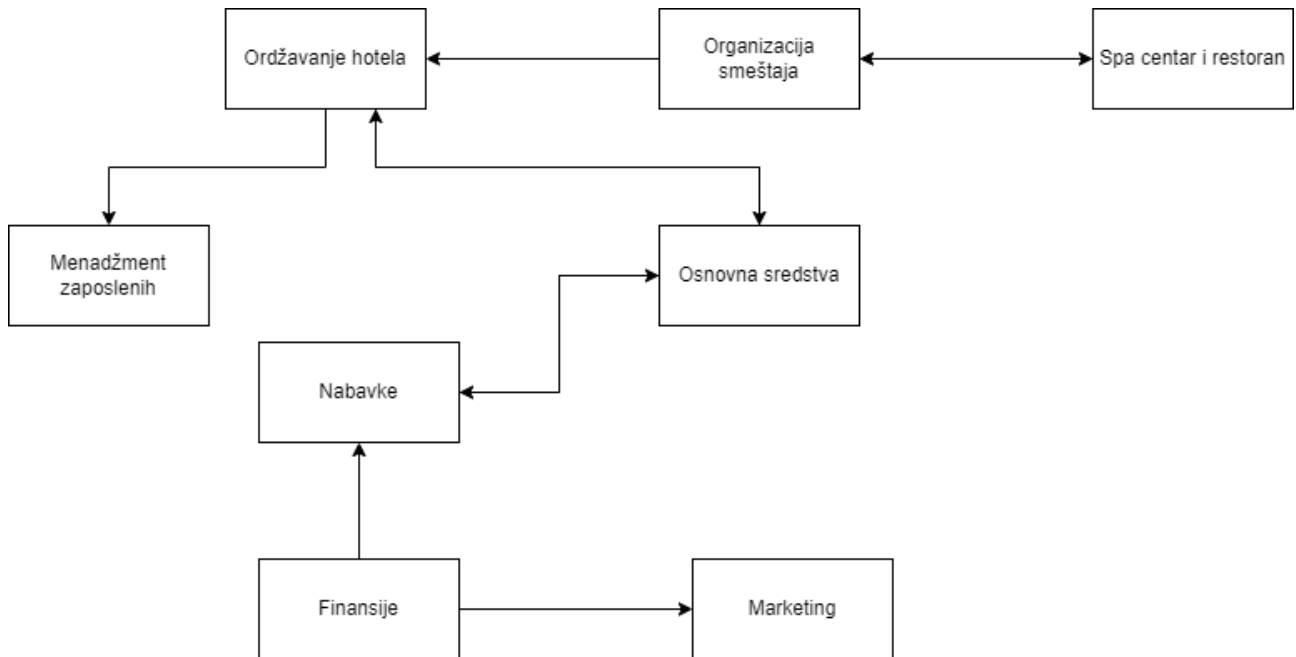
## **Spa centar:**

Ovaj process uključuje pružanje usluga wellnesa i spa tretmana gostima hotela, uključujući masaže, tretmane lica i tela, fitnes, itd. On je povezan sa procesom organizacije smeštaja kao što je slučaj sa procesom restorana.

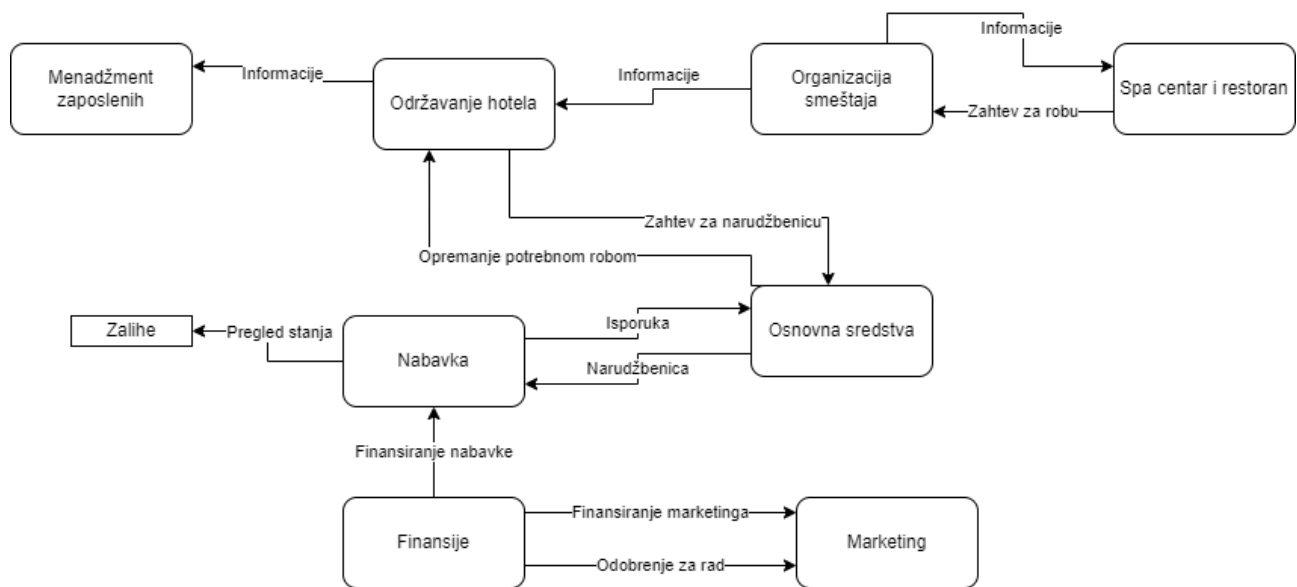
## **Menadžment zaposlenih**

Ovaj proces uključuje upravljanje radnom snagom hotela, uključujući zapošljavanje, obuku, motivaciju i nadgledanje radnika u hotelu. Menadžment zaposlenih je odgovoran za upravljanje radnom snagom hotela, što utiče na kvalitet usluga koje se pružaju gostima i na ukupnu produktivnost hotela.

## Dijagram zavisnosti entiteta



## Osnovni tokovi Hotela





Ime I prezime	Proces	Indeks
Nikola Tepšić	Kostur, Organizacija smeštaja	071/2021
Veljko Maksimović	Održavanje hotela, Osnovna sredstva	063/2021
Lena Dagović	Finansije, Marketing	143/2021
Milena Janković	Menadžment zaposlenih	073/2021
Stefan Veškovac	Spa centar	035/2021
Aleksandra Popović	Restoran, Nabavka	066/2021