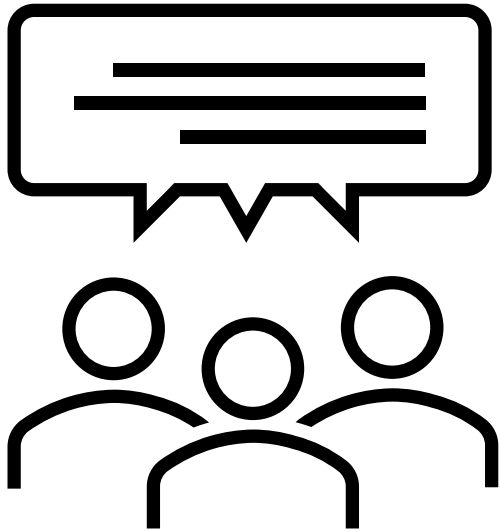




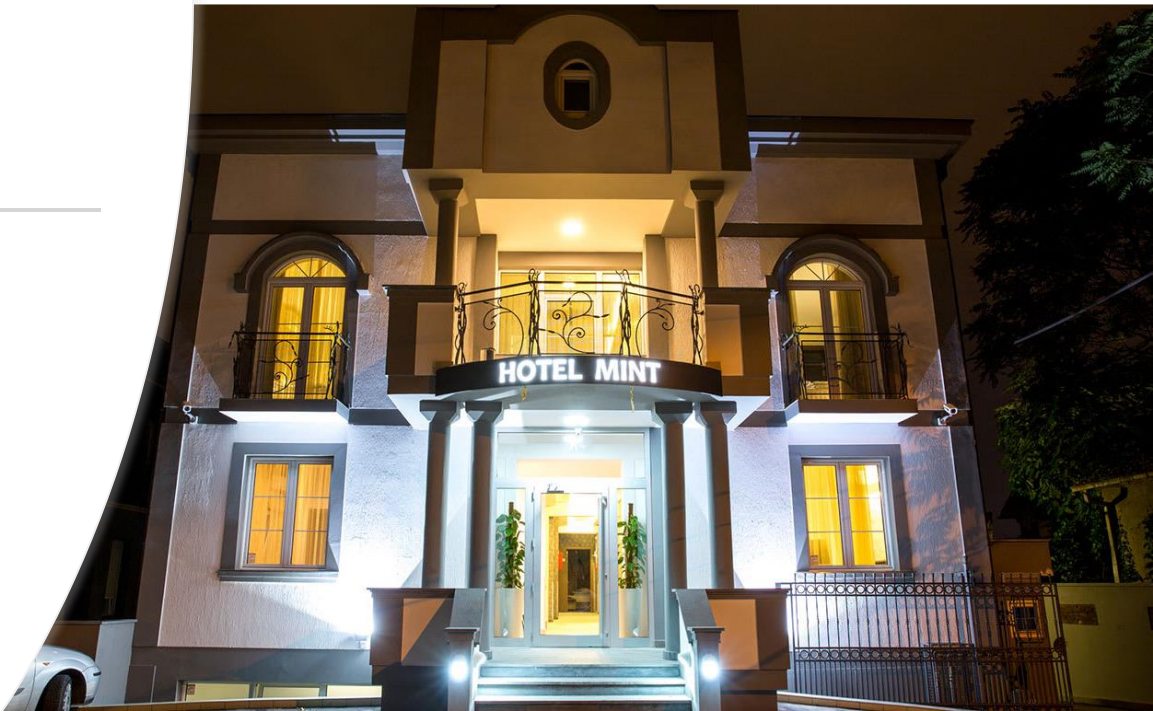
STRUKTURA HOTELSKE ORGANIZACIJE





U kojoj meri
kvalitet pružene
usluge može
zavisiti od
strukture hotelske
organizacije?

Veličina
hotela igra
značajnu
ulogu



Globalna struktura organizacije

Savremena menadžment struktura organizacije sastoji se od sledećih elemenata:

- **organizacione strukture** (način podele, organizovanja i koordinacije svih aktivnosti.),
- **odgovornosti menadžmenta** (odgovornosti svih nivoa rukovođenja),
- **odgovornosti svih zaposlenih,**
- **ovlašćenja,**
- **procesa** -skup međusobno povezanih aktivnosti i resursa

Dizajniranje org. strukture

Dizajniranje org. strukture predstavlja proces njenog oblikovanja, odnosno formiranja i predstavlja sastavni deo upravljačkog procesa u preduzeću

U dizajniranje organizacione strukture preduzeća, koriste se sledeći parametri:

- ***utvrđivanje zadataka i podela poslova na odgovarajuće homogene poslove*** uključujući specijalizaciju;
- ***definisanje odgovarajućih jedinica*** (sektora - odeljenja) za svaku grupu homogenih zadataka;
- ***određivanje optimalnog broja zadataka*** za svaku poslovnu grupu;
- ***podela poslova na pojedine izvršioce***;
- ***decentralizacija; hijerarhija; koordinacija i raspodela ovlašćenja***

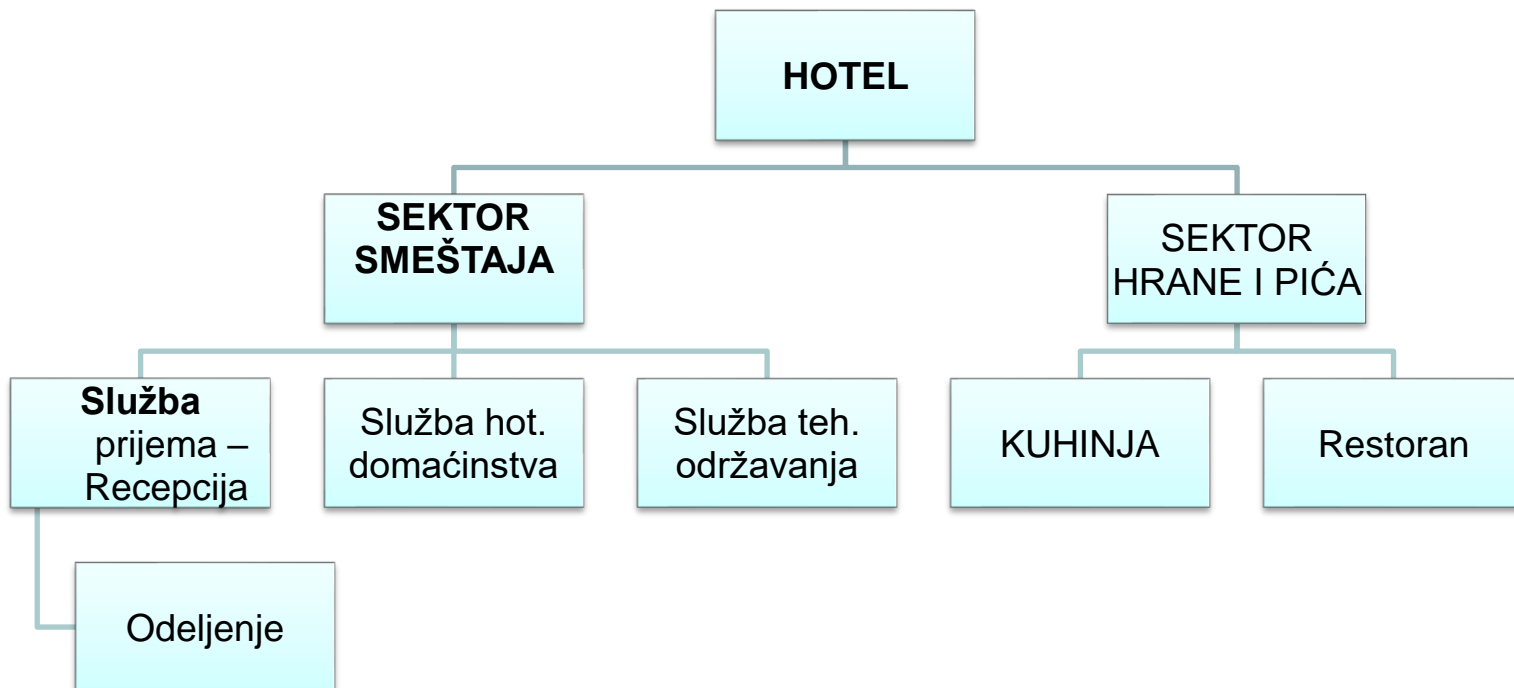
DIZAJNIRANJE ORG. STRUKTURE

-U cilju uspostavljanja funkcionalne organizacije i bolje koordinacije javlja se potreba grupisanja određenih poslova – formiranje poslovnih jedinica

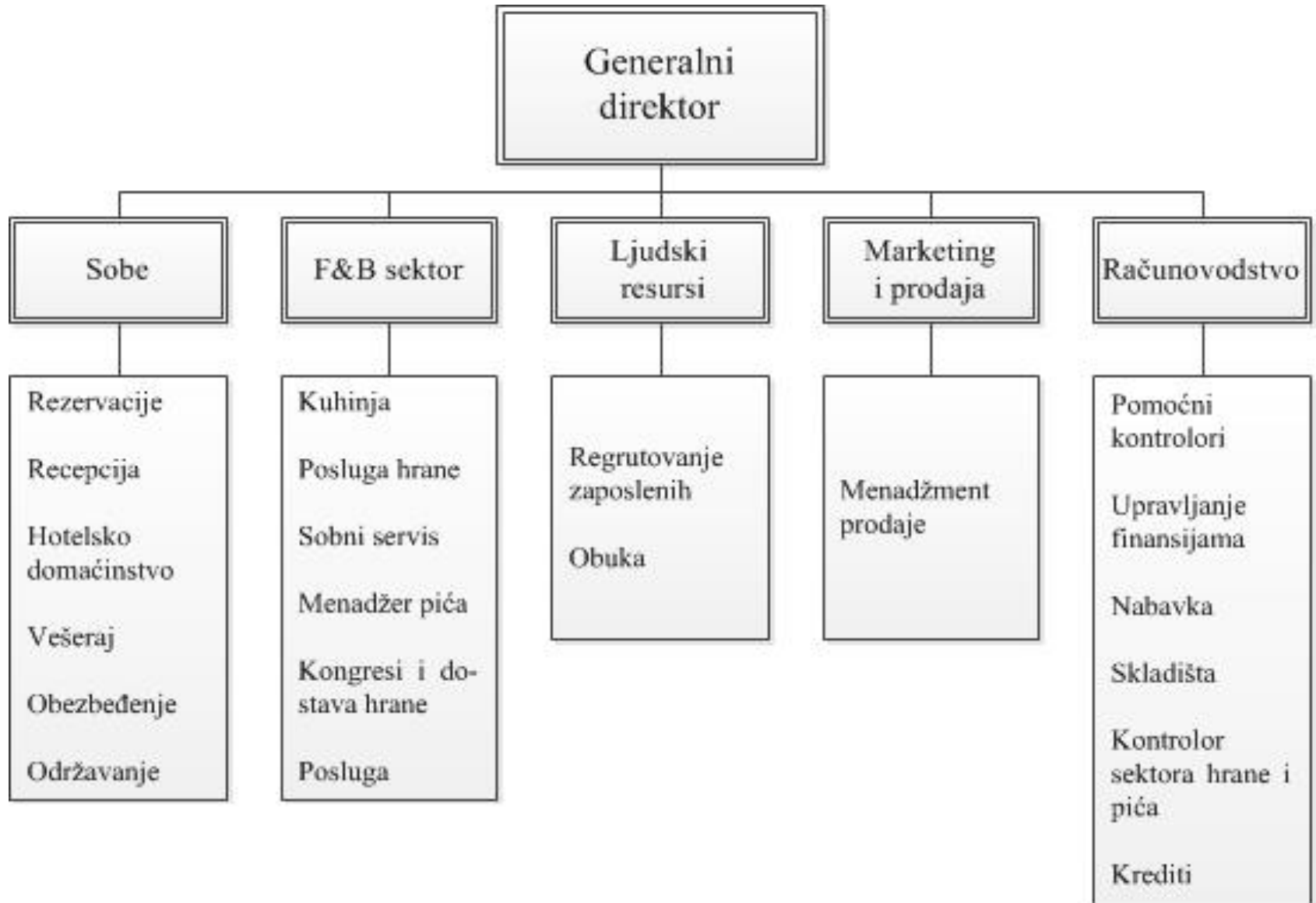
Ne postoji univerzalni model. U hotelijerstvu dekomponovanje glavnog posla na manje jedinice vrši se na sledeći način.

- **Smeštaj** - Sektor / departman soba (Room Division), i
 - **Hrana i piće** - Sektor/departman hrane i pića (Food & beverage - F&B).
- **finansije, nabavka, market., prodaja, ljudski resursi, kontrola i dr.**

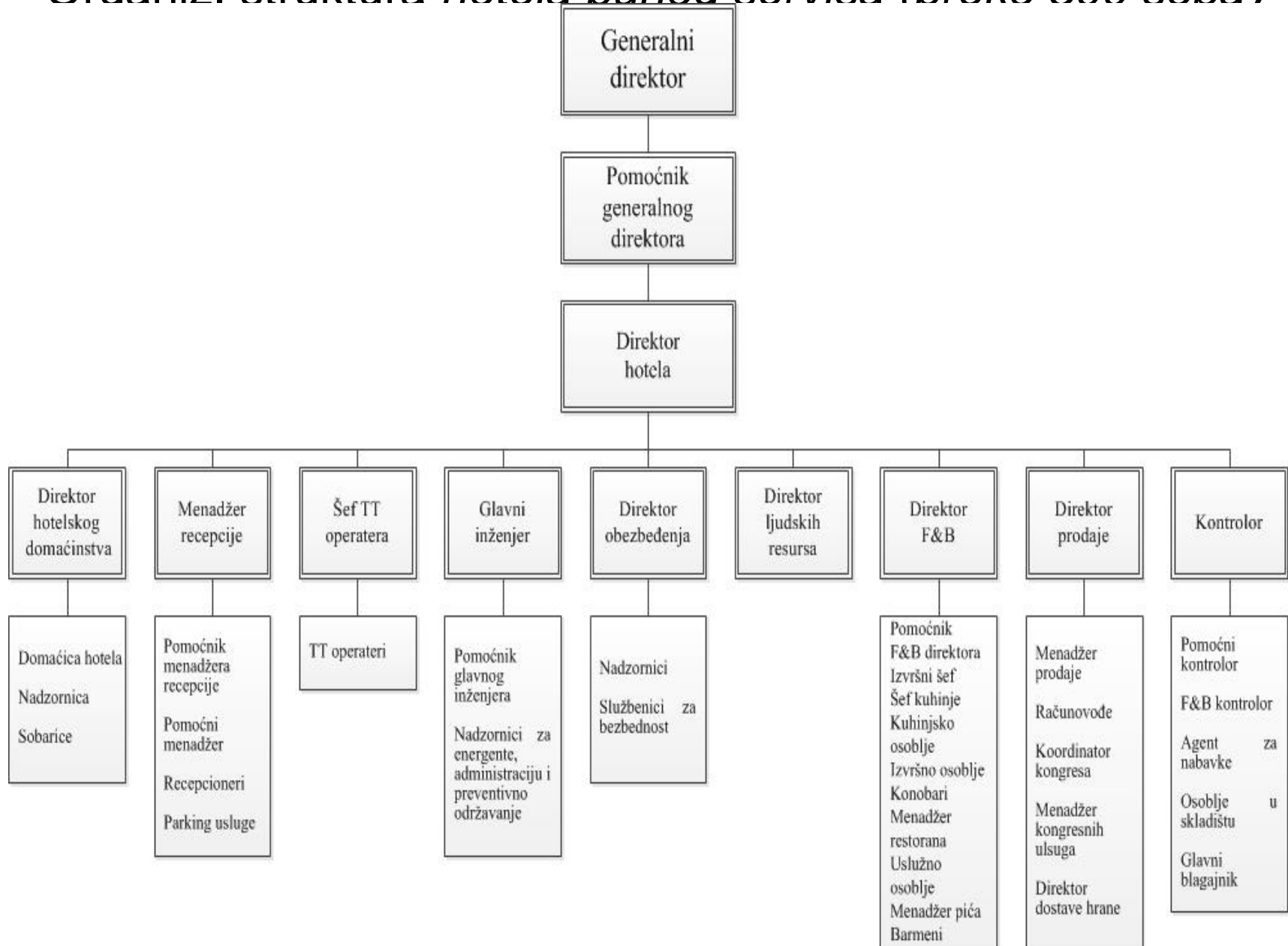
HIJERARHIJA



Organiz šema hotela punog servisa (manje od 500 soba)



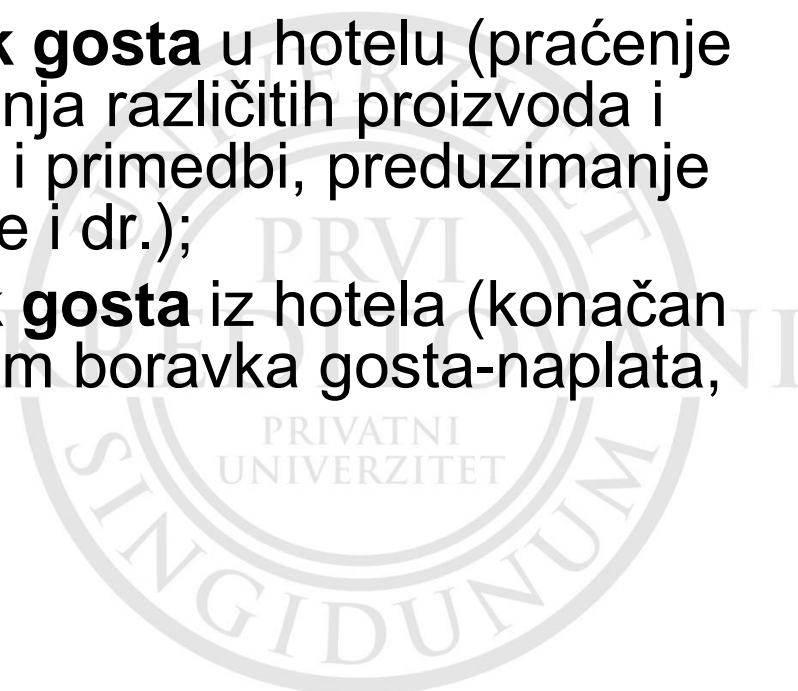
Organiz. struktura hotela punog servisa (preko 500 soba)



RECEPCIJA - ciklus gosta

Poslovi recepcije obuhvataju:

- 1) **aktivnosti koje prethode dolasku gosta** (komunikacija, korespodencija i rezervisanje usluga);
- 2) **aktivnosti vezane za prijem gosta** (doček, prihvatanje i smeštaj);
- 3) **aktivnosti vezane za boravak gosta u hotelu** (praćenje troškova po osnovu konzumiranja različitih proizvoda i usluga, menjački poslovi, žalbi i primedbi, preduzimanje aktivnosti za njihovo otklanjanje i dr.);
- 4) **aktivnosti vezane za odlazak gosta iz hotela** (konačan obračun troškova nastalih tokom boravka gosta-naplata, ispraćaj i dr.).

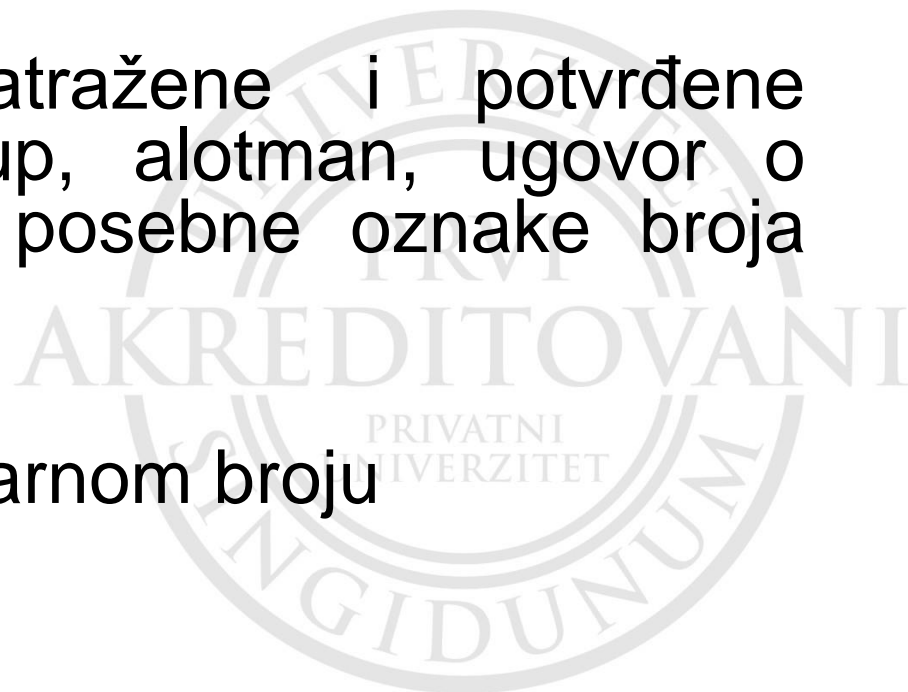


Rezervacije

Način rezervisanja - direktno i indirektno

- Vrste rezervacija - kratkoročne, dugoročne, garantovane i negarantovane
- Ugovori: na bazi zatražene i potvrđene rezervacije, fiksni zakup, alotman, ugovor o usluživanju hrane bez posebne oznake broja konzumenata.

Naplata se vrši prema stvarnom broju



Hotelsko domaćinstvo

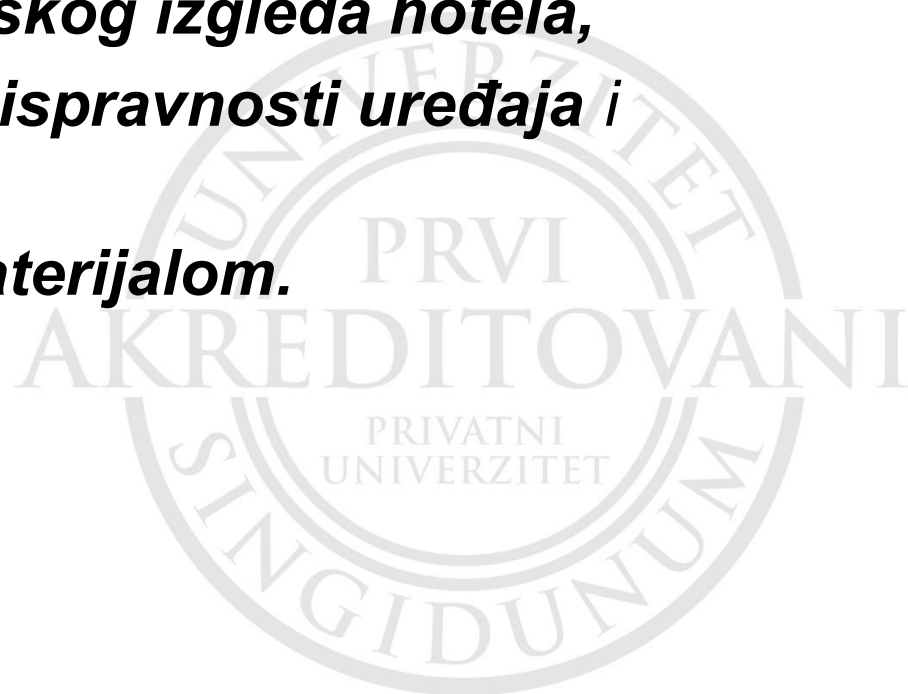
- Ključni poslovi ove službe su:

1) poslovi održavanja higijene u sobama i javnim prostorima, uključujući i poslove pranja i peglanja vešeraja,

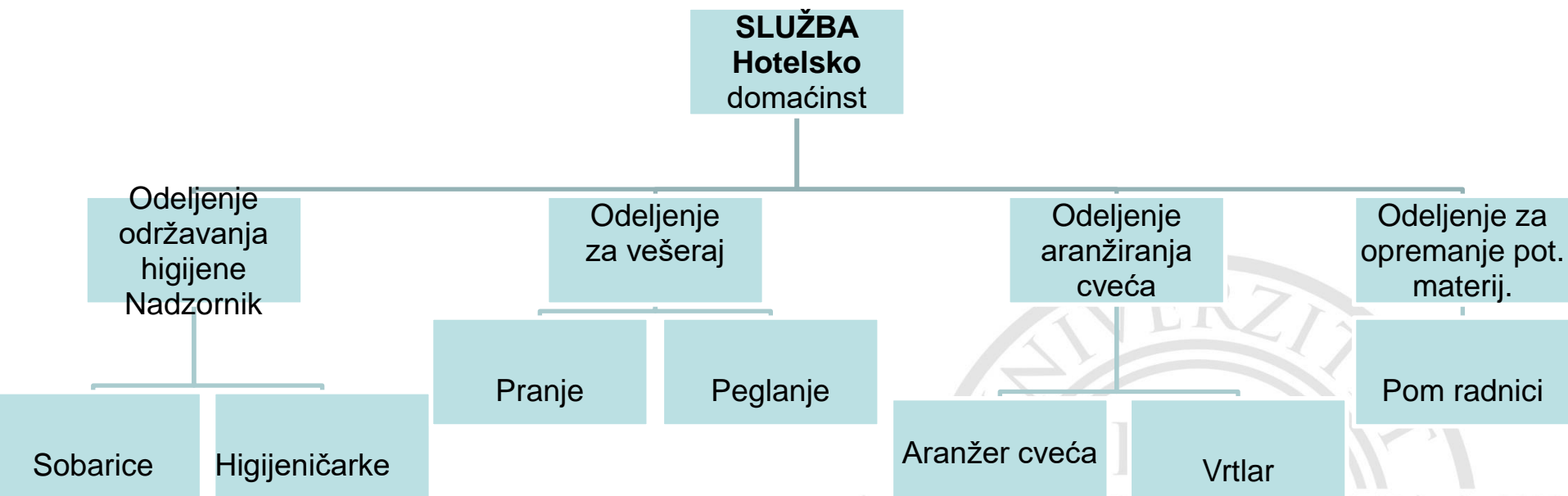
2) poslovi održavanja estetskog izgleda hotela,

3) poslovi dnevne kontrole ispravnosti uređaja i opreme koje koriste gosti,

4) opremanje potrošnim materijalom.



Hotelsko domaćinstvo



Tehničko održavanje

- Oprema u hotelu obuhvata:

1) opremu sa kojom gost dolazi u kontakt (lift, pozivni uređaj, sanitarni uređaji, radio, TV, internet, telefon i druga oprema u sobi...). Ovu opremu treba da odlikuje jednostavnost u rukovanju i adekvatna vizuelna obaveštenja.

2) opremu sa kojom gost nema kontakt (instalacije za grejanje, vodu, kanalizaciju, centralnu klimatizaciju i sl.).

Ova opreme treba da bude pod stalnim nadzorom i kontrolom onih koji obavljaju servis.

Redovno i pravilno održavanje i racionalno korišćenje opreme, uređaja i energenata, pored ekol.dimenzije, doprinosi smanjenju troš. održavanja, a time i povećanju ekonomičnosti poslovanja hotela.

Ispravnost u funkcionisanju uređaja i opreme je izuzetno značajna komponenta kvaliteta hot. proizv., gde je bezbednost gosta dominantna.

Organizaciona struktura ili organizaciona kultura?

