

- **Менаџмент хотелског домаћинства**
  
- **Др Обрен Дрљевић,**
- **[obren.drljevic@gmail.com](mailto:obren.drljevic@gmail.com)**
- **063 203 007**

# Предиспитне обавезе

- Присуство предавањима и вежбама – 15 поена
- Коликвијуми 20 поена
- Семинарски 10 поена
- Усмени испит 55 поена

- Литература:
- ПОСЛОВАЊЕ РЕЦЕПЦИЈЕ И ХОТЕЛСКОГ ДОМАЋИНСТВА, Косар Љ., Сворцан Н., Висока хотелијерска школа, 2008.
- ПОСЛОВАЊЕ ХОТЕЛСКОГА ОДЈЕЛА СМЈЕШТАЈА, Галичић В, Факултет за менаџмент у туризму и угоститељству
- ЕФИКАСНО ХОТЕЛСКО ДОМАЋИНСТВО, Лончар М., Шушњар М., Реброња Љ.,

# Ко је гост??

- Гост је свака особа која купи собу, храну, пиће, простор за састанке и остале услуге хотела
- Гост је особа која има специфичне потребе и жели да их испуни у хотелу, а ако јој те потребе хотел не може испунити, отићи ће конкуренцији
- Гост је најважнија особа која је ушла кроз врата хотела и којој се мора осигурати најбоља услуга коју хотел може да пружи
- Гост је особа која је увек у праву и са којом се никада не премире је ће наша победа у тој препирци значити губитак за хотел

- Гост је особа која је разлог постојања хотела и која плаћајући своје услуге осигурава хотелу профит а запосленима плату
- Гост је особа која не жели да плати неквалитетну и непотпуну услугу и не жели да буде преварен
- Гост је најзначајнија особа без обзира долази ли лично, пише нам или телефонира.
- Гост не прекида нас у раду већ је он сврха нашег рада. Он нам чини услугу допуштајући нам да га услужујемо
- Гост није обични статистички показатељ већ људско биће са својим осећањима, предрасудама, као што смо и ми

# Пословање хотелског домаћинства

- Успостављање и организовање службе хотелског домаћинства директно је условљено основном услугом хотела - **смештајем**.
- Средином седамдесетих година XX века у стручну терминологију хотелијерства уводи се термин **„хотелско домаћинство“**.
- Превазилази се једностран приступ сведен на одржавање хигијене јединица за смештај и истиче комплексност хотелског домаћинства као службе од које у великој мери зависи **имиџ** хотелског објекта.

# Пословање хотелског домаћинства

- **Високи степен функционалне издиференцираности хотелских простора** постаје усклађен са све већом и разгранатијом организационом структуром хотелског домаћинства, односно са све развијенијом поделом рада.
- То је директно довело до повећања броја занимања заступљених у кадровској структури сваке пословне целине хотела.
- На пример, послови собарице и хигијеничарке диференцирају се према функционалним карактеристикама простора.
- У делокругу рада собарица су **смештајни и гравитирајући комуникациони простори**, а у делокругу рада хигијеничарки, **јавни и заједнички простори**.

# Пословање хотелског домаћинства

- Издиференцираност хотелских објеката по:
  - типу,
  - категорији,
  - капацитету,
  - просторно-функционалним одликама,
  - опреми јединица за смештај,
  - пословној филозофији,детерминише организациону структуру и технику пословања хотелског домаћинства.



# Пословање хотелског домаћинства

- Домаћинство хотела предствала засебну организационо-функционалну целину.
- Основна сврха хотелског домаћинства је реализација услуге **смештаја**.
- **Адекватна услуга смештаја** остварује доминантан утицај на **квалитет** хотелског производа, **као и на ниво и обим продаје** осталих хотелских услуга.
- Служба се појављује у свим фазама циклуса госта, али се најчешће изучава у фази смештаја.

# Пословање хотелског домаћинства

- Делокруг рада хотелског домаћинства најчешће обухвата следеће послове:
  - послове који су директно везани за реализацију услуге смештаја,
  - послове који нису директно везани за реализацију услуге смештаја.

# Пословање хотелског домаћинства

- Послови који су директно везани за реализацију услуге смештаја:
  - **одржавање хигијене** смештајних и комуникационих простора;
  - **опремање** јединица за смештај **потрошним материјалима** који су на располагању хотелским гостима;
  - **контрола исправности уређаја, опреме** и у јединицама за смештај;
  - **чишћење, спремање, намештање** и припрема смештајних јединица хотела **за долазак госта**;
  - скупљање и одлагање смећа;
  - постављање постељног рубља и пешкира у јединицама за смештај;
  - опслуживање госта (прање, пеглање, хемијско чишћење одеће госта, кројачке услуге);
  - **комуникација са гостима.**

# Пословање хотелског домаћинства

- Послови који нису директно везани за реализацију услуге смештаја:
  - **одржавање хигијене у свим јавним просторима изузев кухињског и магацинског блока;**
  - замена, прање, пеглање, складиштење ресторанског, кухињског и персоналног рубља;
  - **естетско одржавање простора** - декорација, аранжирање, одржавање и замена цвећа;
  - **брига о непосредној околини хотела и њеној уредности и уређености;**
  - комуникација и посредовање између различитих хотелских целина;
  - **вођење различитих евиденција** (извештаји, налози, жалбе, захтеви, препоруке);
  - пружање додатних услуга према потреби (*VIP* гости, протокол).

# Пословање хотелског домаћинства

- Што је хотел већег капацитета и више категорије то је виши и степен функционалне издиференцираности јавних простора, а с тим у складу и разгранатија организациона структура хотелског домаћинства, односно развијенија подела рада.
- Пошто се у процесно-технолошком смислу активност перioniце рубља третира као један од видова хигијенског одржавања, разумљиво је да се ови послови обављају у организационом склопу хотелског домаћинства.

# Пословање хотелског домаћинства

- **Хигијенско одржавање** представља **базну делатност** у процесу припреме хотелских простора (претходно пројектованих, изграђених, ентеријерски уређених и опремљених) за тржишну експлоатацију.
- Незадовољавајући ниво хигијене, укључујући и хигијенску обраду текстилних производа може да доведе **до нарушавања здравља гостију**.
- Посебно се истиче опремање јединица за смештај **потрошним и информативним материјалом**.
- **Стандарди опремања потрошним материјалом на располагању гостима разликују се у зависности од типа и категорије хотела**. Поред обавезних, условљених категоријом, хотел се, на основу увођења сопствених - интерних стандарда, може определити и за додатне потрошне елементе опреме на располагању гостима.

# Пословање хотелског домаћинства

- Савремени програми у области хемијске и папирне индустрије, прилагођени хотелијерству (сапуни, шампони, пена и со за купање, козметички препарати, папирнати производи за једнократну употребу /средства за скидање шминке, папуче, капе за купање, баде мантили) пружају велике могућности избора асортимана и самог произвођача.
- **Информативни материјал** којим се опремају јединице за смештај (проспект хотела, информатор о расположивим услугама са подацима о радном времену, папирнати привесци за спољну страну врата којима гост изражава жељу да не буде узнемираван, односно да му се уреди соба, или поручује доручак који се сервира у соби, инвентарске листе, прибор за писање итд.)
- С тим у вези, у активност хотелског домаћинства укључена је стална **контрола заступљености ових специфичних елемената опреме.**
- **Замена утрошених елемената новим** - комплетирање и постављање на одговарајући начин (на за то намењена места) подразумева познавање постојећих стандарда у том домену и њихово доследно спровођење

# Пословање хотелског домаћинства

- Хотелско домаћинство у оквиру свог делокруга рада обухвата још *естетско одржавање*.
- Естетско одржавање подразумева опремање хотелских простора потрошним материјалом декоративног карактера. При томе се превасходно мисли на цвеће и зеленило, односно избор, аранжирање и постављање цветних аранжмана и жардињера у јединицама за смештај, у комуникационим и јавним просторима.
- Нега и одржавање цвећа и вегетације, креирање и постављање цветних аранжмана и жардињера у функцији оплемењивања простора, су важни послови у делокругу рада хотелског домаћинства.



# Пословање хотелског домаћинства

- Делокруг рада хотелског домаћинства обухвата и свакодневну **контролу исправности уређаја и опреме** на располагању гостима, пре свега у оквиру јединица за смештај.
- Ефикасно обављање контролне функције укључује и **иницијативу за отклањање недостатака**.
- Обављање послова из делокруга рада хотелског домаћинства омогућено је коришћењем одговарајућих **средстава за рад**. Под средствима за рад у служби хотелског домаћинства обично се подразумевају разни апарати, уређаји и машине (машине за чишћење подних и других површина, парочистачи, машине за прање и пеглање рубља у перионици, колица за собарице, машине за хемијско чишћење, разне машине које користи одељење хортикултуре).

# Организација службе хотелског домаћинства

- У савременој теорији и пракси хотелско домаћинство се третира претежно као посебан и самосталан сектор хотела. Његова улога и значај су посебно наглашени. Међутим, послови из делокруга рада хотелског домаћинства, могу бити организовани на више начина:
  - **интерно организовање,**
  - **екстерно организовање,**
  - **мешовито организовање.**

# Организација службе хотелског домаћинства

- **Интерно организовање** хотелског домаћинства подразумева све аспекте пословања и организационе структуре искључиво у склопу хотелског капацитета.
- На тај начин су **у оквиру хотела** организовани **сви садржаји** који омогућавају функционисање хотелских служби.
- Најчешће је то случај код **великих хотела виших категорија**, хотелских комплекса, **хотелских ланаца** или мега хотела који имају сложену организациону структуру, али и располажу са довољно средстава за одржавање и унапређивање нивоа квалитета хотелског производа.

# Организација службе хотелског домаћинства

- **Екстерно организовање** хотелског домаћинства подразумева ангажовање одређених стручних служби, компанија или појединаца, по принципу сталне пословне сарадње на бази одговарајућих уговора.
- Примена овог облика пословања је заступљена првенствено у мањим градским хотелима, у неким специфичним објектима адаптираним у хотеле.

# Организација службе хотелског домаћинства

- **Мешовито организовање** као нужни компромис, је најзаступљеније у случајевима где хотел има унутрашњу организацију хотелског домаћинства, али користи низ појединачних спољних специјализованих услуга, како би имао успешно пословање уз остваривање неопходног нивоа квалитета услуге и смањење трошкова.
- Ово је флексибилан облик организованости хотелског домаћинства који има низ варијација у пракси.

# Организација службе хотелског домаћинства

- Приступи функционисању хотелског домаћинства:
  - подцелина у оквиру хотелског комплекса,
  - засебна организациона јединица хотела,
  - место трошка,
  - примарни услов у реализацији циклуса госта,
  - сложени организационо – кадровски систем.

# Организација службе хотелског домаћинства

- За разлику од службе рецепције где се скоро сви оперативни процеси одвијају у присуству хотелског гост, у служби хотелског домаћинства постоји низ повезаних активности које хотелском госту и процесно и просторно остану "изван видокруга" (прање и пеглање рубља, набавка, техничко одржавање).
- Друга специфичност службе хотелског домаћинства огледа се у томе што се поред циклуса госта у функционисању може конституисати модел по циклусу материјала (токови средстава за рад, инвентара и потрошног материјала).

# Организација службе хотелског домаћинства

- У пракси је најчешћи случај да се служба хотелског домаћинства организује по просторно-функционалном принципу, који се заснива на комбинацији просторних и садржајних целина, односно радних операција.
- У тим случајевима хотелско домаћинство се углавном састоји из неколико подцелина које се могу груписати на следећи начин:
  - послови по спратовима,
  - послови перионице рубља,
  - послови одржавања хигијене,
  - послови техничког одржавања,
  - послови тренинга и обуке,
  - послови хортикултуре,
  - послови складиштења и
  - остали послови.



# Кадровска структура хотелског домаћинства

- Ма колико да је захваћен техничко-технолошким усавршавањима, аутоматизацијом и компјутеризацијом, **у хотелској индустрији људски рад је доминантан. Најбољи пример представља служба хотелског домаћинства, односно њена улога у циклусу госта.**
- Особље домаћинства хотела мора **непрекидно да тежи да своје активности усклади са жељама и захтевима гостију**, уз уважавање особености радних процеса службе. То није лако. Фреквенција великог броја гостију који се разликују по бројним карактеристикама намеће стално прилагођавање.

# Кадровска структура хотелског домаћинства

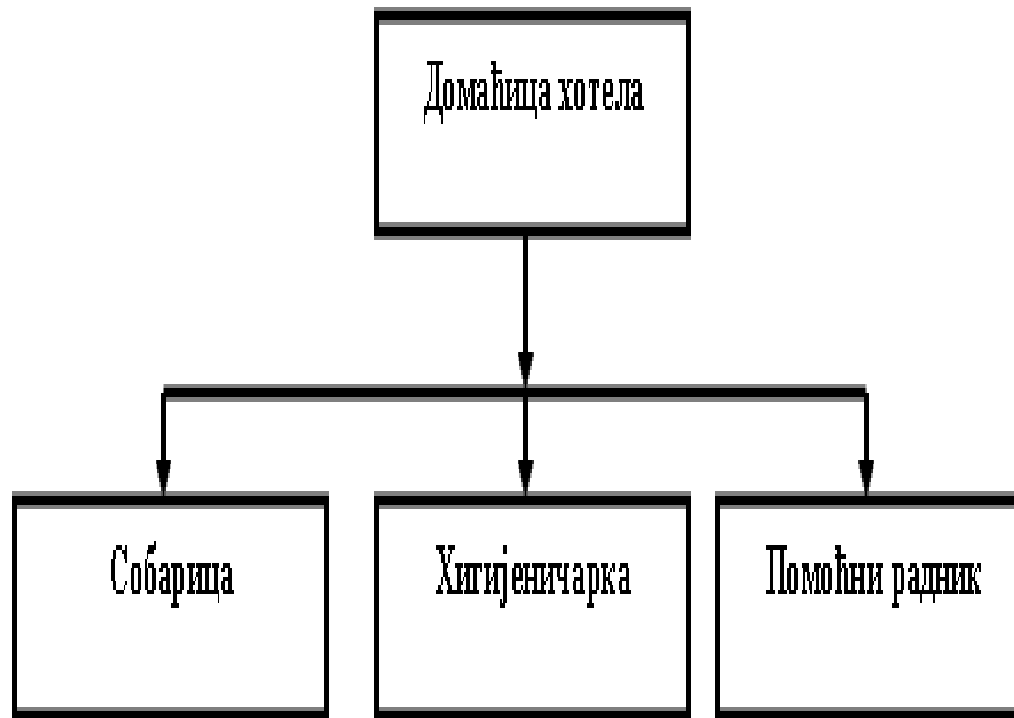
- Поред **одговарајућег стручног образовања**, особље савременог хотелског домаћинства треба да поседује и следеће одлике и способности:
  - личну културу и љубазност као основни елемент професионалног опхођења,
  - основно познавање бар једног светског језика,
  - специфичну радну културу и одговорност,
  - лакоћу у комуникацији с људима,
  - тактичност, стрпљење и толеранцију,
  - предусретљивост, дискрецију у понашању,
  - самоиницијативност у процесу решавања проблема,
  - уважавање личности и индивидуалности хотелских гостију,
  - доследност у одржавању професионалног изгледа.

# Организација хотелског домаћинства

- ✓ Организационо-кадровски модел, заснован на делокругу рада хотелског домаћинства, прилагођен је типу, капацитету и категорији објекта.
- Виши степен специјализације послова подразумева издиференцираност већег броја занимања што доводи до разматрања различитих организационо-кадровских модела хотелског домаћинства кроз:
  - мање или породичне хотеле,
  - хотеле средњег капацитета и
  - велике и мега хотеле

# Организација хотелског домаћинства

- **Мањи - породични хотели** - обим пословања, односно мањи број смештајних јединица омогућава и рационализацију по питању ангажовања радног особља (домаћица хотела уједно и главна собарица, шеф набавке или ...) са прилично једноставном, скоро праволинијском структуром.



# Организација хотелског домаћинства

- Поред малог броја стално запослених, ангажује се повремено радно особље преко разних облика тржишта рада (омладинске и студентске задруге), а у зависности од обима посла.
- Тиме се смањују финансијске и друге обавезе са једне стране, уз повећање ризика за неадекватно обављање радних процеса у домаћинству, са друге стране.
- Није редак случај учесталих промена радника као резултата неадекватне процене и избора.
- Тимски рад, уиграност и планомерност се понекад замењују импровизацијама на границама пословне успешности.

# Организација хотелског домаћинства

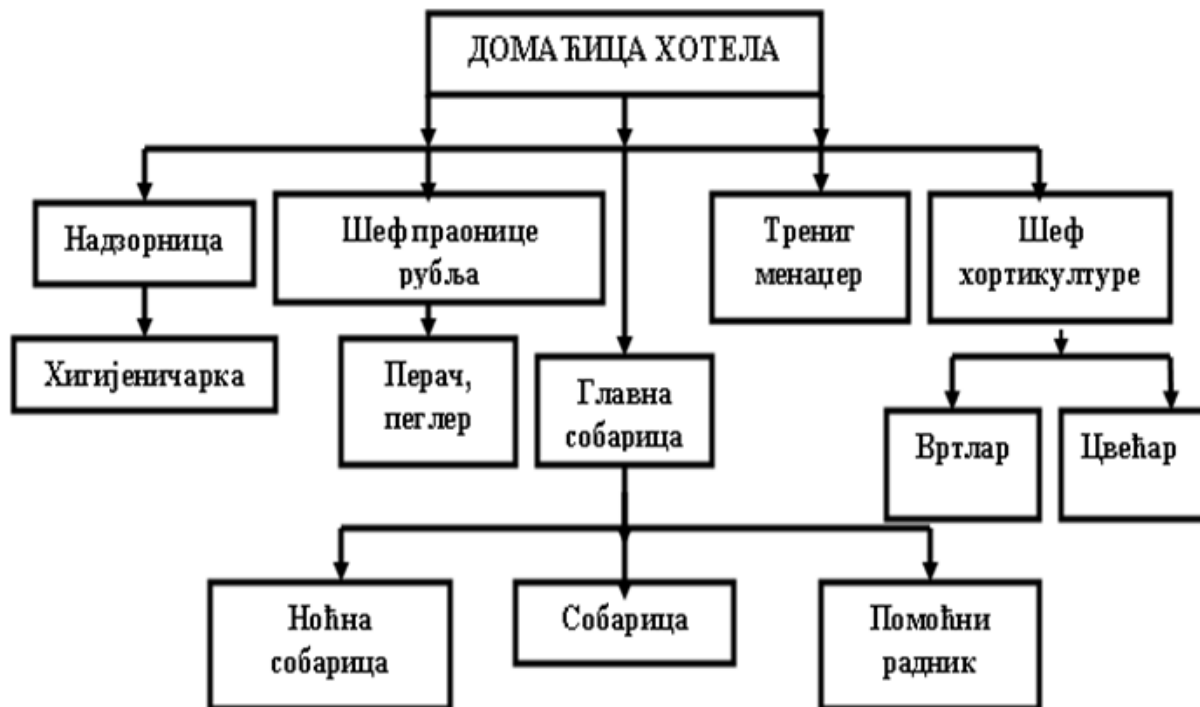
- Нису сви мали хотелски објекти истовремено и породични хотели. **Постоји велики број хотела мањих капацитета који послују у склопу неког међународног хотелског ланца.** Нови стил и трендови живота изменили су потребе модерних хотелских гостију. Популарност удобних, чистих, дискретних мањих објеката, смештених у строгим пословним центрима светских метропола наметнули су нови стил пословања.
- Појава таквих хотела заснованих првенствено на пружању квалитетних услуга смештаја уз минимално ангажовање сектора хране и пића у многоме је променила хотелску индустрију данашњице.
- Уколико згуснута градска језгра не дозвољавају изградњу нових смештајних капацитета, врло су популарне адаптације и преуређивања постојећих простора и здања у мање хотелске објекте.

# Организација хотелског домаћинства

- На међународном и домаћем хотелском тржишту, најзаступљенији су хотелски **објекти средњег капацитета**. Висока заступљеност ових објеката оправдава се најповољнијим односом уложеног капитала и коефицијента његовог обрта. Имају веома широк дијапазон појавних облика.
- Оно што је **свима њима заједничко је разуђена кадровска структура**. За разлику од малих и породичних хотела, у хотелима средње величине хотелско домаћинство је издељено на одређене подцелине.
- Свака од тих подцелина има неколико сегмената који чине систем. Радна места су бројнија, а задаци и радни процеси имају јасна разграничења.

# Организација хотелског домаћинства

- Јасно су разграничена права, обавезе и делокруг рада сваког запосленог у служби хотелског домаћинства. Стварање тима и уигране екипе представља услов и основицу правилног и квалитетног пословања.

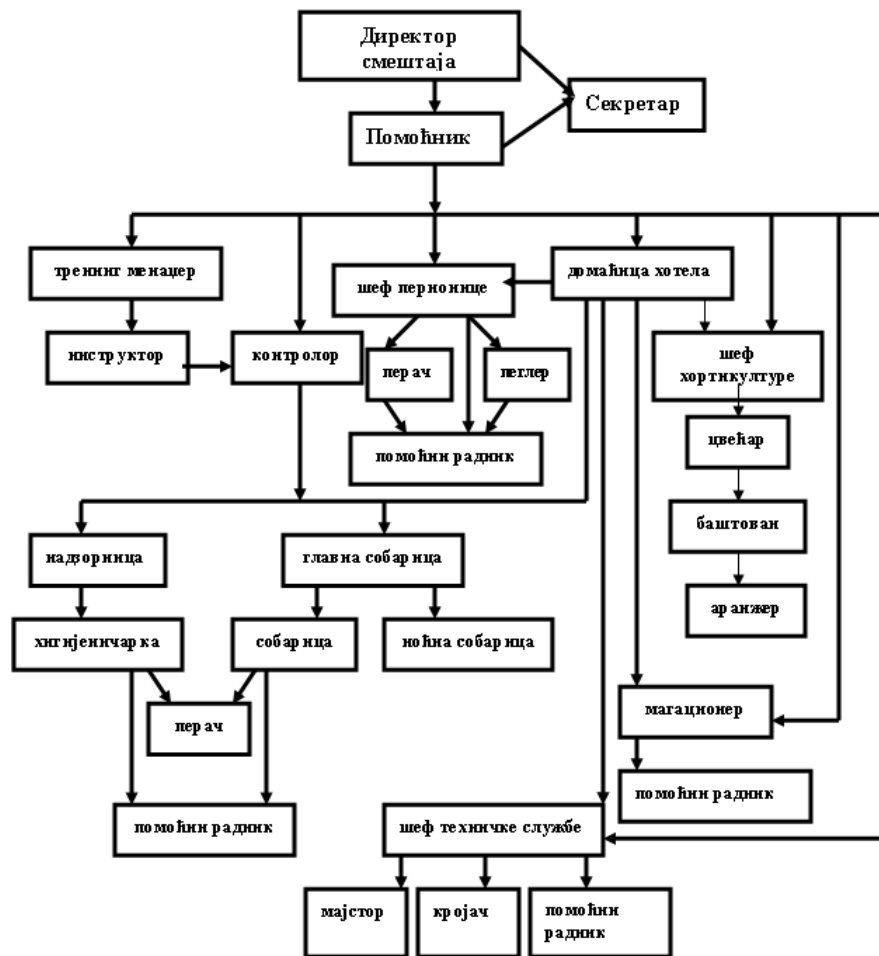




# Организација хотелског домаћинства

- **Мега хотел или хотелски комплекс** - величина хотела и висина категорије неминовно доводе до сложености пословних операција, а самим тим и до умрежене кадровске структуре.
- Домаћинство је конципирано тако да у себи садржи велики број условљених и узајамно повезаних радних, просторних и организационих процеса и целина.
- Свака од њих представља један подсистем система хотелског домаћинства.

# Организација хотелског домаћинства



# Организација хотелског домаћинства

- У хотелском домаћинству, на чијем се челу налази домаћица хотела, или менаџер хотелског домаћинства, могу се издиференцирати следећа радна места, сходно подели службе на одговарајуће подцелине, односно одељења:
  - **домаћинство:**
    - координатор домаћинства,
    - надзорница соба или помоћница домаћице хотела,
    - собарица или собар (помоћна, главна и дежурна),
    - надзорница хигијене,
    - хигијеничарка,
    - тапетар,
    - декоратер,
    - кројач,
    - помоћни радник;

# Организација хотелског домаћинства

– ***перионица рубља и хемијска чистионица:***

- шеф перионице рубља,
- контролор пријема и отпреме рубља,
- радник у перионици рубља - перач,
- хемијски чистач,
- пеглер,
- кројач,
- помоћни радник;

– ***одељење хортикултуре:***

- шеф одељења,
- аранжер цвећа,
- вртлар,
- цвећар,
- помоћни радник;

– ***одељење магацина:***

- магационер,
- помоћни радник.

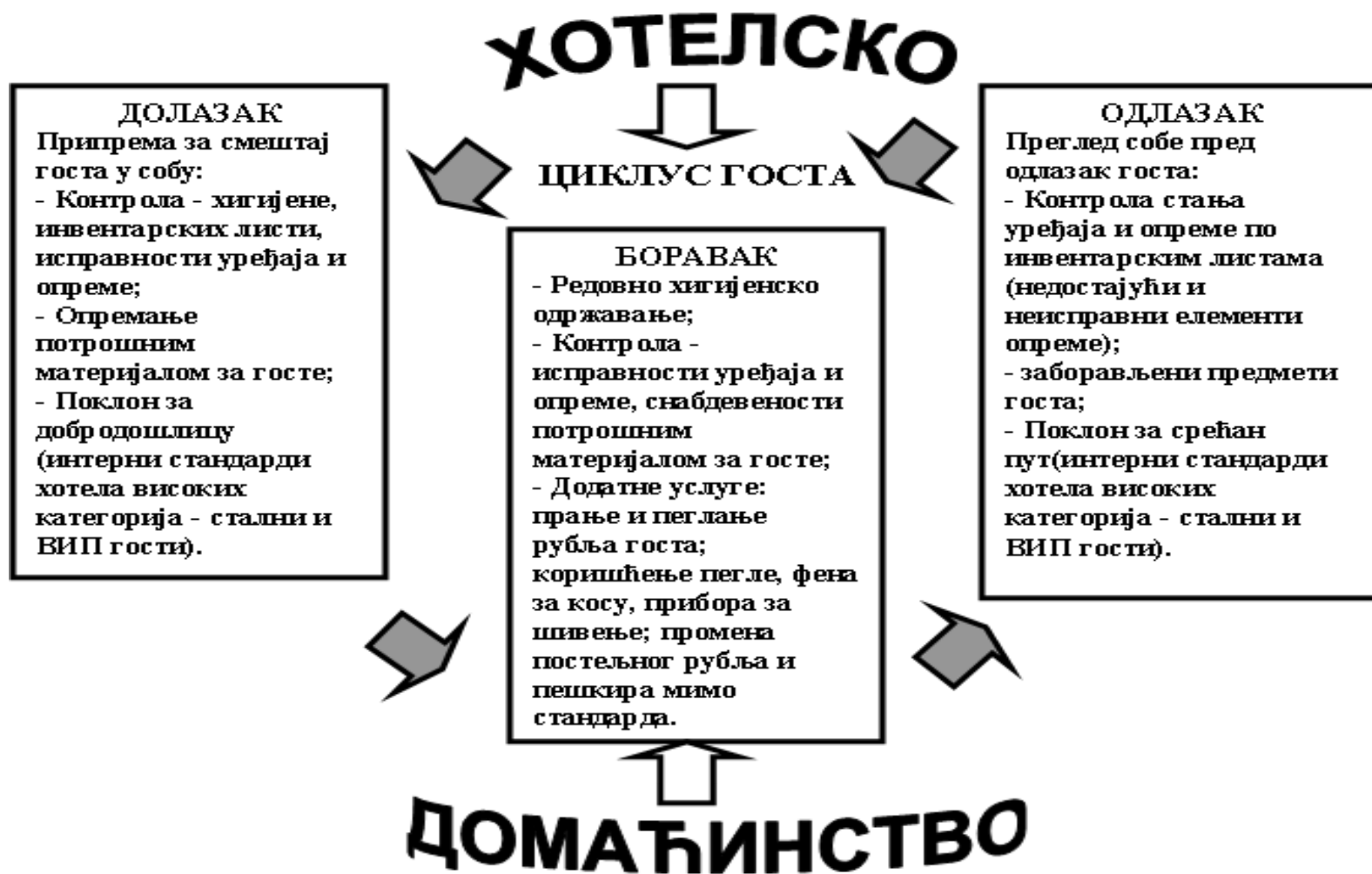
# Организација хотелског домаћинства

- Поред свих елемената опреме и уређења, квалитетну услугу није могуће пружити без живог рада.
- Непосредан контакт на релацији домаћин – гост тешко да ће се моћи надоместити помоћу машина и у ближој будућности.

# Организација хотелског домаћинства

- **Због тога је врло битно:**
  - **Развити план радних активности и спроводити континуирану анализу свих пословних и радних процеса,**
  - **Успоставити стандарде услуге,**
  - **Развијати тимски рад,**
  - **Спроводити сталне обуке, уз контролу и надзор,**
  - **На адекватан начин награђивати особље и развити осећај припадности,**
  - **Водити професионале евиденције пословних активности,**
  - **Тежити ка непрекидном побољшању свих облика комуницирања,**
  - **Користити најсвременију опрему машина и средстава за рад, а у складу са финансијским могућностима хотелског предузећа,**
  - **Обезбедити могућност ротирања у обављању пословних активности, а у циљу усавршавања особља.**
- **Правилним избором кадрова, њиховом обуком и тренингом, као и непрекидним надзором и контролом, могуће је смањити неповољне ефекте и одржати оптималан ниво радног процеса.**

# Кадровска структура хотелског домаћинства



# Основни кадровски профили хотелског домаћинства

- У домаћинству се могу издвојити следећи основни кадровски профили:
  1. домаћица хотела,
  2. надзорница соба,
  3. координатор домаћинства,
  4. собарица,
  5. надзорница хигијене,
  6. хигијеничарка,
  7. помоћни радник.



# Основни кадровски профили хотелског домаћинства

- Домаћица хотела се, као **лидер** хотелског домаћинства, непрестано залаже за **пружање врхунског сервиса** гостима **уз непрекидну контролу трошкова материјала и средстава за рад.**
- У новије време назив овог радног места еволуира у **менаџер хотелског домаћинства**, чиме се истиче менаџерска димензија овог кадровског профила, а с тим у складу и **овлашћења и одговорности особе на овој позицији.**
- Међу дужностима и обавезама које има, посебан облик одговорности домаћице хотела представља **одговорност према хотелском госту.**

# Основни кадровски профили хотелског домаћинства

- **Атрибути успешне домаћице:**
  - способност за руковођење и висок степен одговорности,
  - таленат за комуникацију уз пуно уважавање и поштовање личности саговорника,
  - љубазност, одмереност, стабилност са позитивним животним ставом,
  - тактичност, дискретност, толерантност уз праведну строгост,
  - динамичност, енергичност, стрпљивост и упорност да реализује посао до краја,
  - креативност уз изражени осећај за естетику,
  - прилагодљивост и сналажљивост у неочекиваним ситуацијама,
  - посвећеност послу.
- **Домаћица хотела има читав низ одговорности које се могу груписати на:**
  - одговорност према менаџменту хотела;
  - одговорност према гостима;
  - одговорност према запосленим у домаћинству;

# Основни кадровски профили хотелског домаћинства

- **Дужности и обавезе домаћице хотела:**
  - адекватан одабир персонала;
  - организовање распореда рада, слободних дана, годишњих одмора и замене радника;
  - припрема и предлаже годишњи буџет одељења и годишњи план рада;
  - обезбеђивање адекватних услова за рад запослених;
  - конституисање оперативних тимова;
  - спровођење стимулационих мера за запослене;
  - контрола рада спољних сарадника и сезонских радника;
  - бригаа о заштити на раду, здрављу и безбедности;
  - инструктирање тренинг менаџера;
  - стручно усавршавање запослених;
  - бригаа о одржавању стандарда одевања, хигијене, униформи и спољног изгледа особља;
  - комуникација са гостима, особљем и свим хотелским службама;
  - праћење жалби и захтева гостију;
  - лично ангажовање при спровођењу програма за ВИП госте (лично их дочекује и испраћа);
  - бригаа о кључевима хотелских простора у надлежности службе;
  - бригаа за успешно одвијање услуга везаних за изгубљене и нађене ствари гостију;
  - обављање послова по налогу директора хотела.

# Основни кадровски профили хотелског домаћинства

- Способност домаћице хотела се огледа у **минимализацији трошкова** уз истовремену **максимизацију задовољстава** гостију хотела.
- Међу побројаним дужностима и обавезама које има, посебан облик одговорности домаћице хотела представља **одговорност према хотелском госту**. Чест је случај у пракси да се гости обраћају домаћици хотела са разним захтевима, жељама и питањима која нису предмет пословања службе, нити су у надлежности хотела.
- Модерно хотелско пословање усмерава службу домаћинства ка новом изазову. **Безбедност хотелских гостију** представља једну од компоненти уско везаних за активности домаћице хотела.

# Основни кадровски профили хотелског домаћинства

- **НАДЗОРНИЦА СОБА** - у великим хотелима и објектима који послују по моделу хотелских ланаца она је помоћник домаћице хотела у реализацији циклуса госта.
- Надзорница соба одговара домаћици хотела. Има ограничено подручје рада у зависности од организације хотелског домаћинства. Неопходно је да поседује исте карактерне и професионалне особине као домаћица.
- Уобичава се да ради у супротној смени од домаћице хотела, како би се обезбедио продужени надзор над радом особља службе хотелског домаћинства.

# Основни кадровски профили хотелског домаћинства

- Стандардизовани послови које обавља надзорница соба су:
  - организовање рада на свом подручју,
  - организовање пословних процеса собарица и контрола остваривања њихових обавеза,
  - обезбеђење потрошног материјала и опреме према хотелским стандардима,
  - вођење бриге о инвентару,
  - вођење пословне евиденције,
  - задужења и раздужења собарица,
  - контрола исправности и општег стања смештајних јединица,
  - сарадња са домаћицом хотела и пружање потребне помоћи осталим службама хотела,
  - преузимање обавеза и одговорности главне домаћице у њеном одсуству,
  - брига о *VIP* гостима,
  - комуникација са гостима који дуже бораве у хотелу,
  - праћење манифестација, банкете и других догађаја у хотелу.

# Основни кадровски профили хотелског домаћинства

- **Координатор домаћинства** представља специфично радно место у сложеној организацији каква постоји у великим хотелима.
- Основна обавеза координатора је **обезбеђење комуникације домаћинства са осталим службама на нивоу хотела, а такође и интерне комуникације унутар службе. Мисли се на међудодељенску комуникацију, али и на комуникацију између персонала и гостију.**

# Основни кадровски профили хотелског домаћинства

- Његови најчешћи задаци су следећи:
  - одговарање на телефонске позиве у оквиру службе домаћинства хотела,
  - бележење порука, примедби, захтева и налога,
  - контактирање са одговарајућим хотелским службама и пренос информација,
  - усмеравање посебне пажње на хотелског госта,
  - вођење посебне евиденције о задужењу и раздужењу универзалних кључева,
  - обавештавање надзорног особља о *VIP* гостима,
  - евидентирање посебних захтева гостију за прање, пеглање и слагање рубља,
  - евидентирање посебних захтева гостију за кројачке услуге и хемијско чишћење,
  - контактирање са техничком службом у вези са установљеним техничким недостацима,
  - вођење евиденције о изгубљеним, нађеним и заборављеним стварима,
  - вођење пословне евиденције у хотелском домаћинству,
  - поступање по посебним задужењима у случају ванредних ситуација,
  - обављање и других послова по налогу непосредног претпостављеног.



# Основни кадровски профили хотелског домаћинства

- **СОБАРИЦА** - има кључну позицију у сваком хотелском домаћинству, без обзира на његову величину или категорију.
- Њено постојање је незаобилазни услов функционисања службе хотелског домаћинства.
- Од квалитета и ефикасности њеног рада зависи у великој мери задовољство гостију услугом смештаја.
- По службеној дужности упућена је на непосредни контакт са хотелским гостима.

# Основни кадровски профили хотелског домаћинства

- Ангажовање адекватног особља за обављање послова собарице представља један од најпроблематичнијих изазова са којима се суочава модерно хотелијерство.
- Послови су једноставни али веома одговорни.
- Треба нагласити да радно место собарице карактерише неповољно радно време и неравномеран степен оптерећења.

# Основни кадровски профили хотелског домаћинства

- Да би собарица могла да пружи квалитетну услугу која представља свеобухватну бригу о госту, сем да се свакодневно брине о хигијени и удобности простора хотелских соба, мора да:
  - познаје очекивања госта,
  - добро познаје производне и услужне делатности хотела у којем гост борави,
  - поседује комуникацијске вештине као и да познаје основе најмање једног страног језика,
  - поседује позитиван став и прихвата различитости култура, вредности и ставова.

# Основни кадровски профили хотелског домаћинства

- **Стандардни послови собарице** обично се деле на пословне процесе у оквиру смештајних јединица (соба, купатило, тераса) и комуникационих простора (ходници, степеништа):
  - уређење соба,
  - уређење купатила,
  - уређење комуникационих простора,
  - други послови по налогу непосредног претпостављеног.

# Основни кадровски профили хотелског домаћинства

- **Уређење соба обухвата:**

- отварање собе и контрола недостатака у њој,
- изношење ресторанских предмета ако је гост конзумирао оброке у соби,
- пражњење корпи за отпатке, пепељара и изношење смећа,
- отварање прозора,
- скидање коришћене постељине,
- подизање душека ради проветравања,
- брижљиво слагање предмета госта ако је соба заузета,
- грубо брисање прашине са намештаја, опреме и уређаја смештајне јединице,
- провера исправности свих уређаја у соби и евидентирање недостатака,
- навлачење постељине,
- чишћење намештаја,
- чишћење подних површина,
- уклањање прашине у соби,
- чишћење и гланцање огледала,
- повремено прање прозора и генерално спремање собе,
- надомештање потрошних предмета на располагању гостима,
- вођење евиденције и предаја извештаја надзорници.

# Основни кадровски профили хотелског домаћинства

- **Уређење купатила обухвата:**
  - сакупљање употребљених пешкира,
  - пражњење корпи за отпатке,
  - чишћење и дезинфекција зидова, подова и санитарија,
  - чишћење и гланцање огледала,
  - постављање чистих пешкира, чаша и потрошног материјала у складу са стандардима,
  - вођење евиденције и предаја извештаја надзорници.

# Основни кадровски профили хотелског домаћинства

- **Надзорница хигијене** има основна задужења да организује, координира и надгледа рад запослених хигијеничарки.
- Надзорница хигијене за свој рад одговара домаћици хотела.
- У малим хотелима њено место и улога се понекад комбинују са пословима собарице или чак домаћице хотела.
- У великим хотелима и објектима у оквиру међународних хотелских ланаца, има јаснија и разграниченија задужења.

# Основни кадровски профили хотелског домаћинства

- Задужења надзорнице хигијене се односе на организацију одржавања хигијене у следећим просторима:
  - комуникационим просторима (степеништа, лифтови, холови, ходници, предворја, антреи),
  - јавним просторима (пријемни хол, санитарне просторије, главни улаз),
  - простори за запослене (свлачионице, офиси, канцеларије, санитарне просторије),
  - простори за пружање услуга исхране (ресторани, барови, кафеи, кафане, и дискотеке),
  - непосредно хотелско окружење,
  - припадајуће отворене целине хотела (терасе, балкони, платои),
  - спротски терени, базени и остале функционалне целине.



# Основни кадровски профили хотелског домаћинства

- **Хигијеничарка** се брине о пословним процесима одржавања хигијене у наведеним хотелским просторима.
- Она одржава хигијену свих јавних хотелских простора, а по налогу и распореду рада који добија од надзорнице. За разлику од собарица она обично не остварује директну комуникацију са гостима хотела.

# Основни кадровски профили хотелског домаћинства

- Најважнији послови које обавља хигијеничарка обухватају:
  - преглед просторија и изношење смећа,
  - чишћење свих врста пепељара и грубо брисање прашине,
  - усисавање и чишћење подова у свим деловима хотела осим спратова,
  - детаљно чишћење јавних простора,
  - чишћење подрумских и сутеренских простора,
  - прање прозора и стакала,
  - генерално спремање хотела,
  - пријављивање необичних, нађених /заборављених ствари у јавним просторима хотела,
  - пријављивање особа неуобичајеног понашања,
  - обављање и других послова по налогу непосредног руководиоца.

# Основни кадровски профили хотелског домаћинства

- **Помоћни радник** је особа задужена за чишћење тешко приступачних, гломазних или површински великих простора хотела који су у надлежности службе. Ово се првенствено односи на велике хотеле и њихове огромне површине које покривају најразличитији материјали као што су керамика, мермер, камен, дрво, паркет или стакло.
- У појединим већим објектима ово радно место има неколико појавних облика у зависности од природе посла.
- Мањи хотели за ове послове најчешће ангажују специјализоване службе за периодично чишћење разноврсних хотелских простора.

# Основни кадровски профили хотелског домаћинства

- Најважнији послови које обављају помоћни радници обухватају:
  - чишћење плочника, тротоара и хотелског паркинга,
  - чишћење канала, решетки, рампи и фасаде (до три метра висине),
  - чишћење простора у непосредној близини, испред, око и иза хотелског објекта,
  - чишћење плафона, светлосне арматуре и светиљки,
  - чишћење цевних конструкција и централних вентилационих система,
  - чишћење подних површина, степеништа, холова и лифтова,
  - обављање помоћних послова у одељењу хигијене,
  - чишћење и одржавање дрвене ламперије, паркета и намештаја,
  - одржавање хигијене фрижидера за смеће,
  - пренос и размештај кабастог намештаја и хотелске опреме,
  - учешће у генералном спремању или санацији хотела,
  - испорука потребне робе и материјала за службу хотелског домаћинства,
  - поступање по утврђеним упутствима у случају пожара.

# Тренинг и обука

- Хотелско домаћинство представља службу где се најбоље одсликавају ефекти правилног и уједначеног **тренига и обуке**.
- У организационом систему сваког хотелског домаћинства један од најзначајнијих чинилаца је особље. Објекти, машине, уређаји, опрема, инструменти, апарати и инвентар представљају само "мртви капитал" уколико им стручни и професионални кадар не "удахне живот" и покрене циклус госта.
- Тренинзи и обуке у хотелском домаћинству најдиректније повећавају његов професионални и интелектуални капитал.

# Тренинг и обука

- Тренинг се реализује кроз следеће међусобно повезане и условљене фазе:
  - планирање;
  - организација и координација;
  - извођење;
  - контрола и
  - надзор.
- Класични облик обуке хотелског домаћинства у пракси обједињује следећи сноп активности:
  - иницијални позив за тренинг;
  - **анализу (процену) потреба за тренингом;**
  - **утврђивање садржине, плана и одређивање циљева тренинга;**
  - **одређивање полазника** и обезбеђивање њиховог учешћа;
  - **одређивање извођача** обуке и тренинга;
  - **методе рада**, односно начин извођења;
  - одређивање **места и времена** одржавања тренинга;
  - **утврђивање трошкова** тренинга;
  - **презентовање планираног надлежнима уз могућност евентуалног пласмана на тржишту;**
  - обезбеђивање **материјално-техничких услова** за обуку;
  - **извођење** тренинга са евиденцијом свих активности;
  - **провера знања** полазника;
  - **евалуација тренинга** уз презентацију резултата.

# Тренинг и обука

- У хотелијерској пракси примењује се неколико појавних облика тренинга као што су:
  - основни тренинг,
  - укрштени тренинг,
  - обавезни тренинг,
  - тренинг унапређења,
  - корективни тренинг.

# Тренинг и обука

- ***Основни тренинг*** у хотелском домаћинству представља варијанту тренинга којој подлеже новозапослено особље.
- Садржина основног тренинга се може систематизовати на следећи начин:
  - обавезно упознавање са радним местом,
  - опис радних процеса,
  - практични део у хотелској смештајној јединици или јавном простору,
  - показивање сваке фазе радног процеса уз детаљно објашњење,
  - обука уз присуство тренера (ментора),
  - провера знања помоћу тестова, интервјуа или практикума.



# Тренинг и обука

- **Укрштени тренинг** има за циљ упознавање запосленог хотелског особља једне службе са задацима, проблемима и одговорностима радних процеса других служби.
- **Обавезни тренинг** најчешће се спроводи на годишњем нивоу. Представља обавезу по домаћој законској регулативи и/или интерним стандардима хотелског ланца. Као пример може послужити тренинг који се односи на противпожарну заштиту.
- **Тренинг унапређења** се обично везује за процес успостављања и спровођења нових стандарда хотелског пословања.
- **Корективни тренинг** се првенствено практикује у току редовног пословања хотела. У служби хотелског домаћинства планира се и спроводи зависно од потребе. Често се поистовећује са контролом и надзором радних процеса.

# Стандарди у хотелском домаћинству

- Стандарди, односно њихово успостављање и доследна примена у хотелском домаћинству представљају кључ успешног пословања.
- Познати су случајеви преузимања већ постављених, опробаних и доказаних стандарда других хотела, а пре свега међународних хотелских ланаца, који имају висок рејтинг на тржишту. То је добар пример директног трансфера технологије у хотелијерству.
- Стандардизација обухвата:
  - јединице за смештај,
  - опремљеност хотелских соба,
  - стандарде пословних операција,
  - стандарде комуникације и опхођења према гостима и колегама,
  - врсте и количине потрошног материјала,
  - еколошки аспект пословања...
- Правилник о стандардима за категоризацију угоститељских објеката за смештај дефинише минималне стандарде опремљености смештајних јединица у оквиру појединих категорија. Хотели могу формирати интерне стандарде који ће бити на вишем нивоу у односу на оне које прописује Правилник.

# Примери неких сервисних стандарда

- Све хотелске собе треба да буду сређене до 16 h.
- Вечерњи сервис се одрађује од 18 до 22h.
- Комуникација са гостима се обавља учтиво ако је могуће уз коришћење имена госта.
- Особље при уласку у собу најпре покуца три пута, представи се, сачека, уколико нема одговора употребљава кључ и улази у собу.
- Собарица уређује собу према унапред утврђеном стандарду радних операција који детаљно наводи потребне радне операције и њихов редослед.
- Комуникациони простори и јавне површине се такође уређују према унапред припремљеним стандардима којима се дефинишу како радне операције које се обављају на дневном нивоу, тако и оне које се извршавају у одређеним дужим временским интервалима.
- Уколико гост захтева да му се отворе врата смештајне јединице, процедура се може разликовати уколико је у питању стални гост и непознат гост.
- На све телефонске позиве одговорити пре четвртог звона.
- Уколико је на вратима “DND” картица гостинска соба се не отвара. Уколико картица стоји на вратима и након 15h обавештава се надзорница или домаћица.
- Собарице свакодневно контролишу собе према утврђеној контролној листи.
- Приликом намештања собе неки хотели имају стандард да су врата отворена и да су на улазу у собу постављена колица, док други налажу да врата буду затворена уз обавезну постављање знака да је собарица у соби.
- Итд....

# Планирање пословних активности хотелског домаћинства

- Једна од најважнијих активности службе хотелског домаћинства која претходи доласку госта у хотел јесте правилно планирање пословних и радних процеса.
- Без адекватног плана дошло би до великих проблема у нормалном функционисању хотела, замора особља, повећања трошкова и великог незадовољства гостију.
- Уколико домаћица хотела нема унапред припремљен спектар пословних и радних активности, врло брзо се дешавају непријатне и неизбрисиве грешке у хотелском пословању.
- Планирање се показало као основ стандардизације хотелских услуга.

# Планирање пословних активности хотелског домаћинства

- ***Пословне листе*** представљају први корак у планирању и садрже попис свих битних елемената на које служба мора да обрати пажњу у склопу одређене просторне целине хотела. Обично су веома дуге и детаљне.
- Правило је да се за сваки тип смештајних јединица прави посебна листа.
- Представљају базу на основу које се формирају процедуре чишћења, тренинга и контроле (инспекције), као и задужења особља службе.

# Планирање пословних активности хотелског домаћинства

- **Распореди** указују на динамику и време пословних операција. Они могу бити дневни, недељни или месечни.
- Распоредом се тачно назначава тип и време послова одржавања.
- Као што адекватном планирању претходи исцрпна анализа могућности реализације, тако се и након остваривања планираних задатака врше анализе оствареног.
- Планови службе се постављају на бази предвиђања пословне успешности хотела (пре свега на бази попуњености капацитета) за одређени временски период, уз обавезно поређење са оствареним резултатима пословања из претходног периода.

# Планирање пословних активности хотелског домаћинства

- При планирању посебна пажња се придаје планирању трошкова.
- Служба хотелског домаћинства активно учествује у планирању **годишњег плана трошкова**. То подразумева јасно разграничавање трошкова по месту настанка. Када је служба хотелског домаћинства у питању, основни елементи који се најчешће узимају у обзир су:
  - број запослених (укључујући и неопходност повременог ангажовања додатног особља);
  - бруто зараде и надокнаде за превоз запослених у служби;
  - програми обука и тренинга особља службе домаћинства;
  - радна одећа и обућа за особље службе домаћинства;
  - средства за одржавање хигијене;
  - средства за прање хотелског рубља и хемијско чишћење;
  - потрошна добра на располагању гостима;
  - канцеларијски материјал и материјал за декорацију.
- Наведене елементе треба претходно детаљно рашчланити и исказати у финансијским показатељима.

# Пословна евиденција службе хотелског домаћинства

- Услов функционисања хотелског домаћинства јесте успостављање комуникације са осталим пословним целинама у објекту - секторима, службама, одељењима. То подразумева **проток информација** конкретизованих у одређеним формама пословне евиденције.
- У пословну евиденцију службе хотелског домаћинства по правилу се убрајаја следећа документација:
  - листе,
  - извештаји,
  - налози,
  - остала евиденција.



# Пословна евиденција службе хотелског домаћинства

- Технологија хигијенског одржавања хотелске собе варира у зависности да ли се ради о промени госта или о одржавању током његовог боравка у објекту. Ове податке хотелском домаћинству обезбеђује рецепција - свакодневним достављањем **листа долазака и одлазака**, односно прегледа слободних и заузетих соба.
- Информације о статусу соба којима располаже рецепција подлежу свакодневној провери од стране хотелског домаћинства. Подаци о статусу соба свакодневно се уносе у евиденцију под називом **Извештај собарице**.
- На основу извештаја собарица саставља се **Извештај домаћинства** који се односи на комплетан смештајни простор, односно капацитет хотела.

# Пословна евиденција службе хотелског домаћинства

- Пошто операције хигијенског одржавања јединица за смештај укључују и проверу исправности уређаја и опреме, подаци о евентуалним кваровима, односно техничким недостацима евидентирају се за сваку собу и уписују у **Извештај о прегледу собе**.
- На основу евиденције кварова констатованих у извештајима о прегледу собе, хотелско домаћинство саставља **Налог за поправку** који се доставља служби техничког одржавања.
- Без обзира на начин организације ових операција, техника пословања хотелског домаћинства подразумева обезбеђење повратне информације од стране службе техничког одржавања, која се односи на **Извештај о отклоњеним неисправностима**.

# Пословна евиденција службе хотелског домаћинства

- **Евиденција о потраживању материјала** од службе набавке и **Евиденција о утрошеном материјалу**. Потраживање материјала се врши на посебном обрасцу **Требовање - закључница набавке**.
- **Инвентарске листе** представљају посебан вид евиденције у коју се уноси списак свих елемената опреме у јединицама за смештај.
- Фаза предаје рубља на прање посебно се региструје за сектор смештаја на обрасцу **Евиденција предатог хотелског рубља на прање** и за сектор исхране, на обрасцу **Евиденција предатог ресторанског (кухињског) рубља на прање**, а посебно се води и **евиденција рубља гостију предатог на прање**.
- По обављеној хигијенској обради (прање, сушење, пеглање) рубље се доставља одређеним пословним целинама, односно гостима, о чему се опет води одговарајућа евиденција - по врсти, количини и датумима: **евиденција опраног хотелског рубља, евиденција опраног ресторанског (кухињског) рубља, евиденција опраног рубља госта**.

# Перионица рубља

- **Перионица рубља** представља уобичајену пословну целину у саставу хотелског домаћинства.
- Ови послови могу бити организовани и ван хотелског објекта. Неки објекти нису у могоћности да организују послове **перионице рубља** или **хемијског чишћења** у хотелу из бројних разлога: финансије, положај, **ограничење простора, законска регулатива.**
- Са становишта економике пословања ово одељење може имати статус својеврсног **профитног центра** у оквиру хотела, посебно ако се услуге прања, пеглања и хемијског чишћења, поред задовољавања потреба хотела, пружају не само гостима, него и другим правним и физичким лицима.

# Перионица рубља

- Приликом доношења одлуке о томе да ли имати сопствену перионицу или не у разматрање се узимају следећи фактори:
  - Просторне могућности;
  - Регулатива;
  - Трошкови;
  - Квалитет услуге;
  - Ефикасност у раду.
- Са становишта контроле квалитета услуга боље је имати сопствену перионицу, јер на тај начин елемент квалитета хотелске услуге не зависи од квалитета рада екстерне перионице. Наравно у случају незадовољавајућег квалитета услуге добављач услуге се може променити, али штета већ може бити начињена.

# Перионица рубља

- На тржишту се може уочити да чак и значајан број великих хотела нема своју перионицу. Хотелијери желе да се усресреде на свој основни посао, а послове прања препуштају професионалцима не желећи да на њега троше ограничене ресурсе и време.
- Наводи се да менаџери не желе додатно велико одељење у својој организацији које би било оптерећено високим фиксним трошковима.
- У литератури се наводи и да велике комерцијалне перионице рубља остварују у свом пословању ефекте економије обима и у могућности су да постигну ниску цену својих услуга (често нижу него што би износили трошкови интерно организоване перионице).
- У исто време висока цена некретнина диктира препуштање овог посла спољним сарадницима. Уколико интерно организујемо овај посао за перионицу је потребан простор – простор који је могао бити лукративно употребљен, те треба узети у обзир и висину опортунитетних трошкова.

# Перионица рубља

- Ако се менаџмент хотела определи за сопствену перионицу, приликом њеног пројектовања од императивног је значаја да се консултују стручњаци како се касније не би суочили са техничким ограничењима и проблемима који би довели у питање њену функционалност и исплативост инвестиције.
- Сопствена перионица подразумева:
  - Простор;
  - Уређаје и опрему (машине за прање, сушење, хемијско чишћење, пеглање итд.)
  - Ангажовање одговарајућег броја и структуре запослених.
- Број и структура запослених у перионици зависи од капацитета хотела, његове категорије, типа итд. Већи хотел подразумева више рубља за прање, самим тим и перионицу већег капацитета и већи број запослених. Такође, у хотелима виших категорија се чешће мења нпр. постељно рубље, пешкири итд.

# Перионица рубља

- Никако се не сме дозволити да хотел остане без чистог рубља. Како се то не би десило потребно је адекватно планирати пословне операције.
- Хотели могу, не само ангажовати екстерна предузећа за послове прања, хемијског чишћења и пеглања рубља, већ могу од тих предузећа изнајмљивати одређене врсте рубља што са финансијске стране може бити исплатива опција.
- Хотелско рубље обично подразумева :
  - равно рубље (постељина, пешкири, столњаци, надстолњаци, салвете),
  - гостинско рубље
  - персонално рубље.



# Перионица рубља

- Основни послови перионице рубља (укључујући и хемијску чистионицу) су:
  - прихват и сортирање рубља,
  - евидентирање, обележавање, и контрола рубља,
  - прање, сушење и пеглање рубља,
  - поправка, преправка и замена рубља,
  - хемијско чишћење рубља,
  - слагање и разврставање рубља,
  - развожење рубља по службама.

# Перионица рубља

- Хотелско рубље се прво сортира по врсти, боји, материјалу, степену запрљаности. Рубље се броји. Гостинско рубље се обележава (уз претходну контролу).
- Мора се познавати технологија прања и хемијског чишћења. Морају се одабрати праве процедуре, температура, врста средства за прање и његова количина итд.
- Циљ је постићи максимални квалитет услуге уз минималне трошкове.
- Кадровска организација службе перионице рубља и хемијског чишћења у великим хотелима обухвата следећа радна места:
  - шеф перионице рубља,
  - контролор пријема и отпреме рубља,
  - хемијски чистач,
  - кројач,
  - помоћни радници (пеглер, перач, пунилац машина, слагач).

# Перионица рубља

- **Шеф перионице рубља** за свој рад директно одговара домаћици хотела. Задужен је за комплетну организацију рада у перионици рубља, расподелу радних задатака, праћење трошкова, екипирање особља и надзор над руковањем машинама за прање, сушење, пеглање и слагање рубља.
- Радна позиција **контролора пријема и отпреме рубља** постоји у сложеним организационим формама великих хотелских комплекса.
- **Хемијски чистач** је задужен за послове хемијског чишћења одеће, униформи, појединих артикала и рубља, уз поштовање карактеристика тканина и материјала, како не би дошло до грешке.
- **Кројач** је задужен пословним процесима поправке и преправке одеће, гардаробе, униформи и рубља хотела. У мањим хотелима ове послове обавља помоћно особље.
- **Помоћни радници** омогућавају нормално функционисање службе хотелског домаћинства у смислу припреме и помоћи у раду. За свој рад одговарају шефу перионице и хемијског чишћења. Обично се ради о једноставним пословима, физички тежим, са мањим степеном одговорности, који имају отежане услове рада.

# Одељење хортикултуре

- Пракса познаје велики број хотела који су свој имиџ на тржушту изградили и одржали добрим делом захваљујући свом хортикултурном уређењу. Хортикултурно осмишљено непосредно окружење око објекта (уређене пешачке стазе, алеје, мали тргови, естетско обликовано цветно и остало биље, неговани травњаци) представља својеврсну оазу мира и заштитни знак многих хотела и хотелских комплекса.
- Распоживост специјализованог особља које се професионално бави декорацијом биљем и његовим одржавањем, представља императив пословања хотела високих категорија. У том контексту се издваја посебно **одељење хортикултуре** у оквиру службе хотелског домаћинства, које обавља следеће активности:
  - декорација свих хотелских простора природном собном вегетацијом,
  - декорација хотелских простора свежим резаним цвећем,
  - израда цветних аранжмана за посебне намене,
  - декорација хотелских простора сушеним цвећем,
  - декорација хотелских простора другим природним декоративним материјалима,
  - израда букета и цветних аранжмана по поручбини,
  - одржавање и неговање комлетног биоматеријала хотела,
  - одржавање непосредног окружења хотела.

# Одељење хортикултуре





# Одељење хортикултуре



# Одељење хортикултуре



# Одељење хортикултуре

- Могућа радна места у одељењу хортикултуре:
  - шеф одељења хортикултуре,
  - аранжер,
  - вртлар,
  - цвећар,
  - помоћни радник.



# Одељење хортикултуре

- **Шеф одељења хортикултуре**, сходно категорији, капацитету и типу хотела, обавља следеће послове:
  - **организује процес** декорације хотелских простора,
  - врши стручни **надзор и контролу** одвијања процеса декорације,
  - **планира** неопходни материјал и инвентар,
  - води евиденцију о набавци и утрошку коришћеног материјала,
  - брине о исправности уређаја (машина) и пријављује техничкој служби евентуалне кварове,
  - **контролише стање опреме** и испуњеност одговарајућих стандарда,
  - **контролише квалитет и стање биоматеријала**,
  - **контролише квалитет пружених услуга**,
  - **врши редован обилазак простора**,
  - спроводи мере хигијенско-техничке заштите (ХТЗ) пословних процеса,
  - **сарађује са набавном службом и осталим организационим јединицама хотела**,
  - комуницира са произвођачима цвећа, биља, ђубрива и расадницима,
  - **организује и надгледа рад особља**,
  - прераспоредује особље у зависности од динамике пословних активности,
  - води евиденцију о раду особља,
  - **планира и реализује програме обуке и тренинга особља**,
  - по потреби ангажује специјалне службе (водовод, градско зеленило, чишћење снега),
  - прати и анализира факторе неопходне за нормалан развој вегетације,
  - врши и друге послове по налогу непосредног претпостављеног.

# Одељење хортикултуре

- **Аранжер** обавља послове декорације простора и естетског обликовања хортикултурних засада.
- **Вртлар** обавља послове у непосредном хотелском окружењу.
- **Цвећар** и **помоћни радник** помажу функционисању одељења хортикултуре и по потреби допуњавају радне тимове осталих одељења и служби у хотелу.