

PRAKTIČNA OBUKA 2 (HOTELIJERSTVO) V SEDMICA SEMESTRA

- I Misija i vizija firme (hotela);
- II Strateško planiranje i postavljanje dugoročnih ciljeva (ekonomski, socijalni, etički, ciljevi kvalitete);
- mogućnosti razvoja firme;
- III HACCP sistem;
- standardi ISO 9000;
- pravilnik RCG o vrstama minimalno tehničkim uslovima i kategorizacija ugostiteljskih objekata;

Jelena Vujošević
Mart, 2020

I DIO - MISIJA I VIZIJA FIRME

- ✘ “Svrha” je osnovni razlog postojanja neke organizacije
- ✘ Svrha postojanja nekog hotela ili hotelske kompanije obično se veže za obogaćivanje i unaprjeđenje ponude destinacije u kojoj se nalazi;
- ✘ “Vizija” je dugoročna težnja, pravac razvoja hotela/kompanije u odnosu na hotelsku industriju u pogledu na destinaciju, region, svijet...
- ✘ “Misija” je cilj (ili više ciljeva/skup ciljeva) čije ostvarenje će omogućiti ostvarenje vizije. Ti ciljevi moraju biti konkretni, pozitivni, realni (dostižni)

MISIJA I VIZIJA FIRME

- ✘ Vizija mora biti kratka i usmjerena na suštinu
- ✘ Vizija i misija hotela moraju biti poznati svim njegovim zaposlenim, ali i transparentne svim njegovim potencijalnim klijentima, dobavljačima, široj javnosti (sigurno ste nekad na sajtu nekog hotela/hotelske kompanije pročitali dio “o nama” u kojem su obično sadržani ovi elementi)
- ✘ Misija i vizija donose se na strateškom nivou firme, tj. u njihovom kreiranju učestvuje top management kompanije
- ✘ S promjenom okolnosti, vizija i misija se u vremenu mogu mijenjati (npr. dosegnut je cilj da hotel postane najbolji u destinaciji, postavlja se novi, viši cilj da postane najbolji u regionu)
- ✘ Pored vizije, misije, ciljeva, hotelske kompanije obično ističu osnovne vrijednosti koje cijene i koje su polaznica u svim obukama za zaposlene, jer je to ono čime treba da se vode u svom radu

PRIMJER 1: TERME ČATEŽ-SLOVENIJA

- ✘ “U Termama Čatež sledimo nove trendove svetskog turističkog tržišta. Konstantnim novim ulaganjima, uvek smo korak ispred domaće i strane konkurencije.
- ✘ Visok nivo znanja i upravljanja internim procesima, izbor pouzdanih strateških partnera, uravnotežena kadrovska politika i savladavanje poteškoća, deo su mozaika kojim želimo trajno da kreiramo vanprosečne rezultate i provesti dugoročno zacrtanu strategiju razvoja društva.
- ✘ Cilj društva Terme Čatež je organizacija poslovanja na način koji osigurava stalan rast vrednosti za deoničare uz istovremeno povećanje konkurentnosti na domaćem i stranom tržištu, kao i jačanje priznatih robnih marki Terma Čatež i vodećeg položaja u industriji regije, sa usmerenjem u projekte sa visokom dodanom vrednošću.
- ✘ Odgovornim odnosom prema poslovnoj, prirodnoj i društvenoj okolini i saradnicima, ostvarujemo načela trajnog razvoja.”
- ✘ <https://www.termes-catez.si/sr/o-preduzecu/vizija-misija-ciljevi>

PRIMJER 2: LANAC HOTELOVA HILTON

- ✘ Misija: “to be the most hospitable company in the world – by creating heartfelt experiences for Guests, meaningful opportunities for Team Members, high value for Owners and a positive impact in our communities.”
- ✘ Misija:
biti najpoželjnija kompanija na svijetu - stvaranjem srdačnih iskustava za goste, smislenim mogućnostima za članove tima, velikom vrijednošću za vlasnike i pozitivnim učinkom u našim zajednicama

PRIMJER 2: LANAC HOTELA HILTON

✘ Vizija: “to fill the earth with the light and warmth of hospitality”

“da ispuni zemlju svjetlošću i toplinom gostoprimstva. “

✘ Vrijednosti koje se cijene u Hiltonu:

“integrity, teamwork, leadership and ownership.”

“integritet, timski rad, liderstvo i vlasništvo”

ZADATAK BR.1 ZA STUDENTE

- ✘ Izanaliziraj misiju lanca hotela Hilton i pronadi tri osnovna elementa koja ova izjava sadrži
- ✘ Što zaključuješ?
- ✘ Što ističe vizija Hiltona?
- ✘ Da li iz izjave o viziji možeš da stvoriš sliku o hotelima Hilton?
- ✘ Analiziraj osnovne vrijednosti koje se cijene u Hiltonu.
- ✘ Da li u njima prepoznaješ crtu osobenosti Hiltona?

ZADATAK BR.2

- ✘ Zamisli da si član top management-a hotela koji tek počinje da se gradi. Sam odredi/zamisli o kom tipu hotela se radi.
- ✘ Ovom hotelu treba odrediti “pravac kretanja”, definisati njegovu misiju i viziju, postaviti vrijednosti
- ✘ Pokušajte da sami date predloge ovih elemenata!