

Praktična obuka I

tema 2


I

Etički kodeks u hotelijerstvu

Pravila ponašanja I izgled na radnom mjestu


Nepoželjne teme u razgovoru sa
gostom, radno okruženje, poslovna tajna

Jelena Vujošević
Mart, 2020.

- 
- Svaki zaposleni je prijemom u radni odnos nosilac određenih prava i obaveza koje proističu iz ugovora koji je potpisao, a koji moraju biti u skladu sa Zakonom o radu RCG, granskim kolektivnim ugovorom, kao i kolektivnim ugovorom firme ukoliko on postoji kao i drugim zakonskim propisima i opštim aktima propisanim od strane države

Etički kodeks

- Etičkim kodeksom uređuju se moralna i profesionalna načela kojih se moraju pridržavati svi zaposleni u nekom hotelu/hotelskoj firmi
- Skupom zajedničkih vrijednosti, objedinjenih u etičkom kodeksu, kojima treba da teže svi zaposleni, štiti se ugled i interes hotela i firme
- Kodeksom ponašanja, obično su regulisana sledeća pitanja od značaja za rad i produktivnost zaposlenih:
 - PRAVA ZAPOSLENIH
 - OBAVEZE ZAPOSLENIH
 - OBAVEZE MENADŽERA
 - RADNO VRIJEME
 - ODSUSTVO I KAŠNJENJE NA POSAO
- ANALIZA RADA ZAPOSLENOG
 - STANDARDI PONAŠANJA ZAPOSLENIH
 - HIGIJENA
 - IZGLED ZAPOSLENOG

- 
- Ugovorom o radu definišu se sva prava i obaveze zaposlenog.
 - Zaposleni mora biti upoznat sa sistematizacijom radnih mjesta u njegovom sektoru kao i tačnim opisom radnog mjesta koje pokriva
 - Lanac odgovornosti mora biti jasno definisan
 - Obaveza tačnosti dolaska na posao kao i korišćenje preporučenog ulaznog I izlaznog puta na posao odnosno sa posla

Analiza rada zaposlenih

Razvoj kompanije i položaj na tržištu, danas više nego ikad zavisi od rada svakog pojedinca. Praksom analize i ocjenjivanja rada uz korišćenje metoda kojima će se pratiti, pomoći će povećanju, poboljšanju i unaprjeđenju pojedinačnih doprinosa, a sami tim i ukupanog rezultata kompanije.

Menadžment kompanije želi da na pravedan i objektivan način, sprovodi analizu rada uz uvažavanje radnih zadataka koje svaki zaposleni treba da izvrši da bi ispunio očekivane radne standarde svog radnog mjesta.

Ciljevi analize rada zaposlenih

1. Da se omogući postizanje optimalnih rezultata;
2. Da se ohrabri uspješan rad i dobro ponašanje, kao i da se unaprijedi i poboljša rad koji je ispod standarda;
3. Da se zadovolji potreba zaposlenih da znaju kako rade svoj posao;
4. Da se utvrde osnovi za procjenu o budućoj karijeri zaposlenih;
5. Utvrđivanje područja za pojedinačnu i grupnu obuku i edukaciju;
6. Unapređenje međusobnog razumijevanja i uvažavanja.

Standardi ponašanja zaposlenih

Ovi standardi odnose se na osnovna pravila ophođenja kojih se svaki zaposleni u hotelu treba pridržavati, a koji su odraz opšte usvojene kulture radne organizacije:

- Profesionalan odnos zaposlenih, uvijek i na svakom mjestu, poštovanje poslovnog bontona
- Srdačan pozdrav, osmijeh na licu, Ljubaznost, prijatan ton u razgovoru, kontakt očima, uspravan stav, samo su neke od odlika lijepog ponašanja zaposlenih
- Lična prezentacija zaposlenog je veoma bitna, pa treba voditi računa o izgledu, stavu, ophođenju
- Nošenje uniforme, ukoliko je propisana, a u većini hotela danas jeste, radna je obaveza zaposlenih kao i nošenje tablice sa imenom (name tag)
- Gost se uvijek oslovljava njegovim imenom tj prezimenom
- U razgovoru sa gostom nikada se ne treba žaliti, ne prekidati ga dok govori, gostu ne treba protivurječiti, diskrecija gosta mora biti zagarantovana,
- Sa gostom ne započinjati političke teme, teme o religiji, nacionalnoj pripadnosti, rasizmu I sl.

Izgled zaposlenih na radnom mjestu

- Veštine, iskustvo i kvalifikacije su važni, ali tako je i sa izgledom
- Sama pojava ljudi govori dosta o njima, ko su i kakvi su
- Pojava na radnom mjestu treba da stvori profesionalnu sliku o zaposlenom i moramo biti pažljivi prema svom izgledu i držanju
- Izgled je kombinacija stila i discipline
- Efekat koji se treba projektovati preko svakog zaposlenog na gosta u hotelu je slika kulture i etike organizacije
- Takođe, jedan od efekata lijepo radne pojave je povećanje ličnosti zaposlenog, karaktera organizacije i vrijednosti kompanije
- Prvi utisak stvara trajan utisak. Takođe je neophodno osjećati se dobro i samouvjerenno. Ako je unutrašnji osjećaj dobar, sve ide nabolje

Kako se sve navedeno može postići?

Svjež i profesionalan izgled može se postići ako se obrati pažnja na:

- a) Haljinu/odijelo i / ili uniforma
- b) kosu
- c) Šminku
- d) nokte
- e) Dah
- f) Miris za telo
- g) Izraz i govor tela

Diskrecija gosta i poslovna tajna

- Klauzula o čuvanju poslovne tajne čest je element ugovora u hotelima
- Zašto?

Zato što zaposleni u nekim sektorima (kao npr.Recepcija) imaju uvid u brojne elemente poslovanja uključujući i lične podatke gosta i bliže informacije o njima

Što se smatra poslovnom tajnom?

Poslovnom tajnom smatraju se svi oni elementi poslovanja za koje poslodavac procijeni da, u slučaju da do saznanja o njima dođu neovlašćena lica, bi prouzrokovali štetu u poslovanju

Povreda poslovne tajne obično povlači i određene kaznene mjere za onog ko je prouzrokovao (obično u vidu nadoknade štete, mada je nekad materijalno nemoguće nadoknaditi učinjenu štetu – npr.usled gubitka povjerenja kod gosta)

Domaći zadatak br.1

- Stavite se u ulogu menadžera koji radi na pripremi za otvaranje novog hotela kategorije 4*.
- Svi standari moraju biti spremni prije otvaranja, a zaposleni koji će raditi u hotelu upoznati sa njima.
- **I grupa:**
- Studenti sa brojem indexa od **1-50; 101-150**
- Vaš zadatak je da napravite standard ponašanja i izgleda zaposlenih u hotelu
- U rad uključite sve naprijed navedene stavke
- **II grupa**
- Studenti sa brojem indexa od 51-100; 151-i više (i generacija 2018)
- Sastavite spisak nedozvoljenih radnji (I tema) u hotelu
- Poslužite se videom koji imate u prilogu

- Radove slati na jelena.vuj@ucg.ac.me
- Najkasnije do nedelje 12.04.2020. do 17:00h
- Rad će biti bodovan (maximum 10 poena)
- Budite kreativni! Srećno!