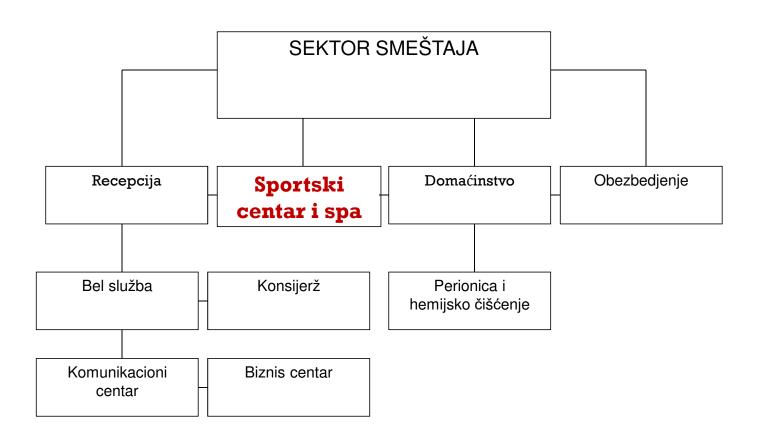
SPORTSKI/WELLNESS CENTAR



SPORTSKI/WELLNESS CENTAR

- Sportsko-rekreativna odeljenja su sastavni deo hotela visoke kategorije.
- Gostima se pruža mogućnost da se opuste posle napornog radnog dana ili ukoliko u hotelu borave radi odmora, da se adekvatno svojim potrebama organizuju i iskoriste sportske i opuštajuće programe.
- Veoma često klubovi ovakvog tipa su otvoreni za javnost, tako da postoji mogućnost da mimo gostiju hotela, klijentela budu i stanovnici grada, koji su članovi kluba.

SEKTOR SOBA/ROOMS DIVISION



SPORTSKI/WELLNESS CENTAR

- Organizaciona šema –

- Sportsko/spa odeljenje u većini hotela spada pod sektor soba (biznis hoteli), s tim da u nekim hotelskim lancima (rizort hoteli) pripada F&B sektoru (u zavisnosti od poslovne strategije hotela i tipa hotela)
- Hijerarhijska struktura (zavisi od broja sadržaja):
 - Menadžer odeljenja
 - Asistent menadžera (ukoliko je potreban)
 - Recepcija (prijem gosta, informisanje gosta, evidencija i naplata računa, kontrola higijene...)
 - Higijena prostora (higijeničari)
 - Fitnes segment (instruktori, treneri, spasioci)
 - Wellness segment (maseri, kozmetičari)

VRSTE SAUNA - SPA

- Finska sauna (temperatura 100 stepeni, vlažnost vazduha 0 %, efekat izbacivanje toksina, poželjna kombinacija finske saune sa hladnom vodom nakon izlaska)
- Ruska banja (temperatura oko 70 stepeni i 20% vlažnost vazduha, prijatniji osećaj)
- Infrared sauna (temperatura 50 stepeni i infrared ploče koje zrače i imaju efekat za rehabilitaciju)
- Tursko kupatilo (temperatura oko 70 stepeni, vlažnost vazduha 95%, kozmetički efekat)

FUNKCIJA PLANIRANJA

- Menadžer odeljenja je osoba koja izrađuje godišnji plan (prihodi, rashodi, profit).
- Ulazne informacije ze izradu godišnjeg plana su prethodni biznis planovi.
- Kreiranje godišnjeg plana počinje od menadžera odeljenja, s tim da su neophodna odobrenja svih nadređenih menadžera i direktora hotela.
- Participacija zaposlenih u fazi planiranja bazira se na novim predlozima u vezi prodaje, novih paketa, novih cena, načina prodaje, a sve u cilju većih prihoda.
- Svaki zaposleni dobije svoj target (obično su vrlo zahtevni kod hotela visoke kategorije) vrsta cilja je u zavisnosti od vrste posla koji izvršava zaposleni (npr. povećati broj masaža na dnevnom nivou, povećati broj silazaka gostiju iz hotela u sportsko odeljenje sa 10:1 na 8:1)

FUNKCIJA ORGANIZOVANJA

- Uobičajeno je da postoji jedan hijerarhijski nivo menadžer odeljenja na vrhu, a svi zaposleni su podređeni na istom nivou.
- Cilj efikasnog raspoređivanja je da se u pravom trenutku na pravom mestu raspolaže pravim brojem ljudi. To zavisi od popunjenosti hotela, broja članarina i iskorišćenosti centra tokom određenih sati svakog dana i / ili određenih dana u nedelji.
- Poštovanje propisanih standarda vodi ka uspešnosti poslovanja odeljenja, kao i hotela.
- Standardizacija rada odeljenja:
 - Specifikacija radnih mesta
 - Opisi poslova zaposlenih
 - Operativni priručnici za rad

FUNKCIJA VOĐENJA

- Samo se kroz efikasnu komunikaciju mogu uspostaviti izvanredni standardi usluga, visoka produktivnost, efikasnost i kreativnost zaposlenih na visokom nivou.
- Broj sastanaka zavisi od broja zaposlenih, veličine odeljenja i intenzivnosti posla u toku dana.
- Uobičajeni su sastanci na mesečnom, nedeljnom i dnevnom nivou na zahtev menadžera odeljenja.
- Autokratski do konsultativnog stila vođstva operativno odeljenje (rad po instrukcijama).
- Stimulisanje zaposlenih na samostalno donošenje odluka kada su u pitanju žalbe gostiju.
- Negovanje odnosa sa klijentima kluba lična komunikacija u vezi programa rekreiranja (detaljna analiza ponuđenog programa, daje se na značaju klijentu)

FUNKCIJA VOĐENJA

- Da bi se dostigao maksimalan nivo komunikacije neophodno je da se vode "Dnevnici rada" u svakom delu welness i fitnes centra.
- Dnevnike rada treba da pročitaju i potpišu svi radnici. Menadžer treba da ih pregleda na dnevnoj bazi da bi bio siguran da su se obaveze izvršile i da se upozna sa novonastalim situacijama.

FUNKCIJA KONTROLE

- "Srce fitnes/wellness centra se nalazi na recepciji" recepcija odeljenja je najodgovornija za kvalitet i uspešnost poslovanja (realizuje zahteve higijene, rešava žalbe, promocija, prodaja) dok ostali zaposleni (maseri, instruktori...) su realizatori usluge.
- Kontrola u hotelima viših kategorija je definisana propisanim standardima (npr. depozit u kasi od 3000 dinara, kucanje računa...)
- Ukoliko ne postoje propisani standardi, menadžer odeljenja je dužan da ih napiše i poštuje kao i njegovi zaposleni.
- Anketiranje gostiju kao vid kontrole kvaliteta (gosti hotela se anketiraju na recepciji hotela nakon završetka boravka, a spoljni gosti se anketiraju na 6 meseci ili na godinu dana)

PRODAJA

- Hotelski gosti prodaja i promocija odeljenja inkorporirana u generalnu prodaju
- Spoljni gosti opredeljujući faktori za ovu vrstu gostiju su veličina prostora, obimnost sadržaja, kvalitet pružene usluge, pozitivni komentari od postojećih gostiju.

UPRAVLJANJE LJUDIMA

- Zaposleni treba da budu pažljivo izabrani da bi se osiguralo da se u rekreacionim objektima predstavi najviši nivo stručnosti i usluge (bezbednosno – sigurnosni razlozi)
- Nedostatak profesionalnog i obučenog kadra za rad u sportskom/wellness odeljenju.
- Prilikom zapošljavanja ljudi potrebni su strogi testovi, kao i stručne obuke.
- Bodovanje zaposlenih kroz skalu pohvala od gosta (kroz ankete na recepciji, pisma gostiju, pohvala od VIP klijenta).
- Pokloni za zaposlene po osnovu profita koji je iznad očekivanog: karte za pozorište, bioskop, slobodan dan...)

KARAKTERISTIKE MENADŽERA ODELJENJA

- Veštine kominikacije, organizovanja, koordinacije i vođenja.
- Spremnost da radi više stvari istovremeno multitasking
- Posvećenost poslu
- Spremnost na prekovremeni rad
- Znanje
- Procena temperamenta i karaktera ljudi
- Snalažljivost

PROCEDURA IZGUBLJENO/NAĐENO

- Sve izgubljene i nađene stvari treba poslati u odeljenje koje je odgovorno za čuvanje takvih stvari (obično je to odeljenje obezbeđenja ili odeljenje domaćinstva).
- Preporučuje se da se svi izgubljeni i nađeni predmeti upišu u dnevnik rada odeljenja pre nego što se odnesu kod obezbeđenja. Ovo će omogućiti da se na pitanja gosta odgovori odmah u određenom prostoru u kom su lične stvari izgubljene.
- Izgubljene i nađene stvari koje niko ne zatraži obično se vraćaju nalazaču posle vremenskog perioda određenog hotelskim pravilima i propisima.

RECEPCIJA FITNES CENTRA

- Recepcijski pult fitnes centra je središte svih usluga i pogodnosti centra.
- Recepcijski pult je prvo mesto kontakta sa gostom i centar informacija za gosta.
- Recepcioner mora da bude sposoban da obavlja raznolike poslovne zadatke, da ima veštine ophođenja prema gostima i da bude vešt u obavljanju svih aktivnosti u centru.
- Ključni zadaci koji se obavljaju za recepcijskim pultom su sledeći:
 - Procedure otvaranja i zatvaranja
 - Prijavljivanje i odjavljivanje gostiju i članova
 - Javljanje na telefon i kontaktiranje gostiju
 - Rezervacije usluga i pogodnosti
 - Procedure naplaćivanja
 - Izdavanje ključeva za ormariće i sefove
 - Rešavanje pitanja koja se odnose na komentare gostiju, zahteve i žalbe.

SIGURNOST KLJUČEVA ZA ORMARIĆE

Hotel ima obavezu da čuva lične stvari gostiju koje su odložene u ormarićima u centru. Treba primenjivati sledeće smernice da bi se osigurale optimalne mere bezbednosti:

- Obezbedite sefove za dragocenosti gostiju i postarajte se da svi gosti i članovi budu upoznati sa postojanjem i procedurama za korišćenje sefova.
- Ključeve treba izdavati samo sa jednog mesta (npr. recepcijski pult).
- Svaki gost mora da u dnevniku kontrole ključeva potpiše da je primio ključ za ormarić.
- Dizajn držača za ključ treba da bude takav da gost može da ga nosi sa sobom u svakom trenutku.
- U slučaju da se određeni ključ za ormarić izgubi, treba odmah promeniti celu bravu ormarića ili je zameniti bravom drugog ormarića.
- Ključeve za zamenu, rezervne i / ili ključeve koji otvaraju sve brave treba držati zaključane u sefu. Pristup treba da bude ograničen na menadžera fitnes centra ili dežurnog menadžera.
- Na kraju svake smene treba obaviti proveru ključeva za ormariće. Sve ključeve od ormarića koji nisu vraćeni treba upisati i kontaktirati gosta ili člana koji je koristio ormarić i promeniti bravu ako je neophodno.