

MENADŽMENT KVALITETA



Nastavnik:

Prof. dr Zlatko Langović

- Procesni pristup

- Pod procesom možemo smatrati aktivnosti koje primaju inpute i pretvaraju ih u outpute. Često, output jednog procesa direktno formira input u drugi proces. (Glušica);

- **Određivanje procesa**

- Polazna pretpostvka uspostavljanja QMS-a jeste identifikacija svih procesa:

- Ključnih procesa, upravljačkih procesa, procesa podrške i autore procesa.

- Kada je u pitanju organizacija u oblasti hotelijerstva čiji je reprezent hotel, ključni procesi su pružanje usluga ishrane (hrana, piće i napitaka);

- Procesni pristup operativnom poslovanju ukazuje da je svaki proces sastavljen od serija interaktivnih procesa, te je neophodno razgraničiti glavne procese i interaktivne procese.

- Kriterijumi za MBNQA nagradu za poslovnu izvrsnost, uključuje menadžment procesa, u okviru čega se insistira na identifikovanju, projektovanju, upravljanju i unapređenju procesa podrške (Majstorović).

- U hotelijrstvu se sa stanovištva identifikacije pristupa se jedinstvenom kompleksnom procesu;
- Ovaj jedinstven, kompleksan proces se označava kao ciklus gosta koji se odvija u tri osnovne faze:
 - Dolazak,
 - Boravak,
 - Odlozak.

- U fazi dolaska identifikuje se osnovni proces – prijem, koji se sastoji iz tri potprocesa:
 - Doček, prihvatanje i smještaj u hotelsku sobu.
 - Kao proces podrške definiše se rezervisanje hotelskih usluga, organizacija prevoza do hotela i sl.

- U fazi boravka identifikuje se najveći broj osnovih procesa:
 - Procesi vezani za noćenje gosta, proizvodnji hrane, toćenje pića, usluživanje hrane i pića i napitaka.
 - Procesi podrške tokom boravka gosta u hotelu su:
 - Nabavka i skladištenje materijala, higijensko i tehničko održavanje, kao i procesi pružanja dodatnih usluga gostima (promena valute, pranje rublja, sport, zabava).

- Kao potrocesi u okviru proizvodnje hrane:
 - Priprema odnosno mehanička obrada životnih namernica, termička obrada, porcionisanje i finalna obrada;
 - Potproces procesa usluživanje hrane definišu se servisiranje (postovaljanje stolova za pojedine vrste obroka), finalna obrada i sl.

- U fazi odlaska gosta iz hotela osnovni proces je ispraćaj koji se sastoji iz podprocesa kao što su iznošenje prtljaga. Podizanje deponovanih stvari iz hotelskog sefa i sl.;
 - Procesi podrške u fazi odlaska vezuju se za obračun i naplatu hotelskih usluga.
- Kao specifični procesi podrške u hotelijerstvu mogu se tretirati procesi obučavanja osoblja, uređenje i opremanje objekata, uvođenje novih tehnologija, marketing, istraživanje i razvoj.

- Osnovne komponente procesnog pristupa kao principa menadžmenta kvaliteta u oblasti turizma i hotelijerstva obuhvataju:
 - Ulazne elemente
 - Zahteve:
 - Zakon o turizmu, propise o kategorizaciji, ostale propise,
 - Zahteve potencijalnih korisnika (na osnovu rezultata istraživanja tržišta);

- Reursrse
 - Ljudske;
 - Materijalne;
- Procese
 - Priprema sezone (obezbeđnje propagandno-informativnog materijala, energenata, sirovina, sredstava za higijenu, obuka).

- Druge procese
 - Delatnosti komplementarne turizmu u hotelijerstvu:
 - saobraćaj,
 - trgovina.,
 - Komunalije,
 - Poštanske usluge,
 - Zdravstvo,
 - Ostalo.

- Centralne procese
 - Nastanak i realizacija turističkog i hotelskog proizvoda.

- Izlazne elemente
 - Iskustva korisnika (turista – hotelskih gostiju)
 - Stepen zadovoljstva kao pokazatelj uspešnosti primene QMS-a putokaz za preduzimanje akcija na planu daljih poboljšanja procesa.

Слика бр. 30 – Отити шематски приказ процесног приступа



- U turizmu i hotelijerstvu proces takođe počinje spoljnim zahtevima korisnika i završava se realizacijom putovanja kroz prisustvo korisnika na lokalitetu gde nastaje turistički odnosno hotelski proizvod.

Слика бр. 31 – Процесни приступ у туризму



- Procesno definisanje nastanka i realizacije hotelskog proizvoda
 - Sve specifičnosti turističkog odnosno hotelskog proizvoda dolaze do izražaja u kontekstu primene procesnog pristupa.
 - Za hotelijerstvo je karakteristično procesno definisanje svih faza nastanka i realizacije hotelskog proizvoda.

- Procesno definisanje komunikacije sa gostima u hotelijerstvu
 - Komuniciranjem se ispoljava stil i način pružanja usluga, odnosno odražava poslovno ponašanje i poslovna kultura organizacije;
 - Subjektivni doživljaj kvaliteta hotelskog proizvoda je u velikoj mjeri određen kvalitetom komunikacije;
 - Procesnim definisanjem komunikacije se minimiziraju subjektivne procjene o upotrebi komunikacije, što obezbeđuje konzistentnost kvaliteta usluge.

Табела бр. 10 – Пример процесног дефинисања комуникације са гостом хотела

Фаза	Активност	Извршилац	Садржај комуникације	Сврха	Психолошка реакција госта
I	Дочек госта на аеродрому	Возач	"Добро дошли у Београд, г. Симићу. Да ли сте имали пријатан лет?"	Срдачност	Пријатност
II	Дочек госта на улазу у хотел	Вратар	"Добро дошли у хотел АБЦ. Да ли сте се уморили током пута?"	Заинтересованост	Сигурност
III	Дочек госта у пријемном холу хотела	Дочекивалац	"Добар дан, г. Симићу. Очекивали смо Вас. Надам се да сте добро."	Пажња	Заштићеност
IV	Евидентирање доласка госта за рецепцијским пултом ("цхецк-ин")	Рецепционер	"Драго нам је што сте стигли г. Симићу. Сигурно желите што пре да се сместите и одморите."	Брига	Спокојство
V	Праћење и смештање госта у собу	Консијерж (портир)	"Надамо се да ће Вам се соба свидети. Ако Вам још нешто треба, биће нам задовољство да Вам изађемо у сусрет."	Поштовање	Задовољство

