

MENADŽMENT KVALITETA



Nastavnik:

Prof. dr Zlatko Langović

Menadžment kvaliteta u hotelijerstvu-
Resursi menadžemnta kvaliteta

- Resursi menadžemnta kvaliteta
 - Reč resurs je francuskog porekla (ressource) i njegovo osnovno značenje je izvor, (pomoćno) sredstvo;
 - Termin ima više izvedenih značenja.

- Specifičnosti resursa u turizmu
 - Sa stanovišta zahteva standarda ISO 9001 – 2008, materijalni resursi obuhvataju dve osnovne celine:
 - Infrastrukturu,
 - Radna sredina.

- Infrastruktura

- Kada je hotelska organizacija u pitanju, infrastruktura obuhvata:

- Zgrade hotela, prilazne i komunikacijske puteve, parkirališta, prostor za smeštaj i boravak hotelskih gostiju sa pripadajućim opremom;
 - Procenu opremu (pripremanje, spravljanje i serviranje hrane, računarska oprema,...);
 - Usluga podrške (mrežne usluge, transport,...).

- Korisnik direktno učestvuje u nastanku usluge (smeštaja) direktno je u kontaktu sa elementima infrastrukture koji su potrebni za realizaciju date usluge.

- Radna sredina
 - Pod radnom sredinom podrazumevamo sredinu u kojoj rade kreću se i borave zaposlenih hotela;
 - Prostori u kojima se odvijaju aktivnosti zaposlenih na zadovoljenju zahteva, potreba i očekivanja korisnika hotelskih usluga i prostori u kojima su smešteni ili borave i kreću se hotelski gosti, često su isti prostori.

- Menadžment radne sredine
 - Prostor namenjen gostima;
 - Ekonomsko-tehničkim (magacin, garže, kotlarnice, radionice, perionice);
 - Proizvodni prostori (kuhinjski blok),
 - Otvorene kuhinje čine ovu podelu ovaj koncept čine granice između radnog i uslužnog prostoru u sektoru ishrane dosta fleksibilnijom.

- Ljudski resursi
 - Osnovu nematerijalnih resursa čine ljudski potencijali,
 - Opšte je poznata činjenica da je čovek pokretač i nosilac svih aktivnosti u privredi i društvu,
 - Intelektualna dimenzija čovekovog rada, gde se zahvaljujući automatizaciji procesa, sve više potiskuju manuelnu.

- Pojam, vrste i razvoj znanja
 - Znanje je mešavina oblikovanog iskustva, vrednosti povezanih informacija i ekspertskih mišljenja, koja osigurava okvir za ocenjivanje i uključivanje novih iskustava i informacija.
- Pojedinačna znanja zaposlenih čine osnov organizacionog znanja.

- Znanje na osnovu na osnovu ispoljavanja implimicitno i eksplicitno
 - Implicitno znanje može biti spozajnog karaktera i predstavlja sintezu načina razmišljanja, razumevanja i prihvatanja osnovnih komponenti znanja (iskustva, vrednosti, povezanih informacija, ekspertskih mišljenja).
 - Ono mogu biti i tehničkog karaktera.

- Eksplicitno znanje je znanje uskladišteno u tzv. Bazama znanja i ispoljava se u različitim medijskim formama: podaci, informaciji, dokumenti, modeli, strategije,... .
 - Organizaciono znanje je eksplicitnog karaktera;
- Razvoj znanja predstavlja unapređenje, sazrevanje, rast i poboljšanje postojećeg znanja;
- Na razvoj znanja utiču i lični faktori kao što su bolje razumevanje sebe i smosvest, ovladavanje novim veštinama, jači osećaj odgovornosti za sopstveni razvoj, somopouzdanje i lični imidž.

- Menadžment znanja je proces stvaranja, koordiniranja i skladištenja, prenošenja, primenjivanja i ponovnog korišćenja znanja radi unapređenja poslovne uspešnosti organizacije.

- Kompetentnost zaposlenih
 - Kompetentnost predstavlja skup znanja, veština i stavova od ključne važnosti za obavljanje nekog posla povezanih sa glavnim osobinama tog posla, koji se može meriti na osnovu prihvaćenih standarda i unapređivati putem obuka i usavršavanja.
 - Kompetentnosti je složena i dinamička kategorija
 - Predstavlja znanja potrebno za rad.

- Funkcionalno znanje
 - Koji se odnosi na mogućnost primene raspoloživog znanja pri obavljanju posla;
 - Osnovne komponente funkcionalnog znanja
 - Teorijsko znanje Zt;
 - Praktično znanje Zp;
 - Radno iskustvo Zr.

- Kvalitet i kvantitet teorijskog i praktičnog znanja vezuje se za sadržinu planova i programa referentnih obrazovanih institucija i verifikuje odgovarajućom diplomom odnosno sertifikatom;
- Formalno znanje, ne doprinosi bitno funkcionalnom znanju
 - Ja želim da gosta učinim zadovoljnim;
 - Ja želim da gostu pokažem svoje znanje.

- Ja moram da radim se transformiše kroz porast ekonomskog rasta i povećanja stepena obrazovanja u ja želim da radim;
- Ukoliko se tokom rada ne inoviraju znanja i veštine u skladu sa savremenim trendovima, smanjuje se kompetentnost, sa obzirom da se javlja osećaj nesigurnosti kao posledica neprilagođenosti novim zahtevima tržišta
 - Na osnovu iznetog kompetentnost se može definisati na sledeći način:

- $$K = \frac{f(Z_t, Z_p, I_r)}{Gr} = = \frac{Z_p}{Gr}$$

- Kompetentnost zaposlenih je dinamička kategorija;
- Svaka kompanija teži da unapređuje nivo kompetentnosti;
- Kao provera kompetentnosti koriste se specijalni testovi koji obuhvataju proveru funkcionalnog znanja, stepena opšte motivacije (za rad, napredovanje, sticanje novih znanja) i spremnosti na timski rad.

- Kompetentnost se može definisati i socio kulturnim i psihološkim faktorima;
- Uključuje talente sklonosti lična interesovanja.

- **Intelektualni kapital organizacije**
 - Znanje kao specifični organizacioni resurs, zahteva stalno usvršavanje inoviranje i prilagođavanje;
 - Menadžment znanja;
 - Tri ključne komponente intelektualnog kapitala organizacije
 - Ljudski kapital- zaposleni;
 - Sistemski kapital – organizacioni sistem koji ilustruje operativno procesno znanje u obliku procesa, politika procedura;
 - Korisnički kapital – vrednost organizacije na tržištu (brand value).

- Vrednost intelektualnog kapitala organizacije predstavlja novčani izraz njegovih osnovnih komponenti – humanog, sistemskog i korisničkog kapitala;
- Vrednost humanog kapitala čini zarada zaposlenih;
- Vrednost sistemskog kapitala čine naknade po osnovu korišćenja upravljačkih i franšiznih prava koa i po osnovu profesionalnih usluga od drugih;
- Vrednost korisničkog kapitala čine ulaganja organizacije u tržišni imidž.

- Intelektualni kapital organizacije ima dvojak – interni i eksterni karakter;
- Interni intelektualni kapital čini njegova prva komponenta
 - Humani kapital odnosno znanje zaposlenih;
 - Eksterni kapital čine sistemski i korisnički kapital;
- Upravljanje intelektualnim kapitalom organizacije izlazi iz okvira upravljanja ljudskim resursima;
- Praksa savremenog hotelijerstva u razvijenim zemljama pokazuje da se sve više ulaže u intelektualni kapital eksternog karaktera pre svega u domenu sistemskog kapitala.

- Eksterni sistemski kapital kao kapital kao oblik intelektualnog kapitala organizacije u hotelijerstvu ostvaruje se putem dve osnovne vrste ugovora
 - Franšiza;
 - Mendžment.

- Ugovor o franšizi podrazumeva ugovorni odnos između dve strane
 - Davaoca franšize (franšizera);
 - Primaoca franšize (franšizanta).
- Ugovor o menadžmentu je rasprostranjeni oblik međunarodne poslovne saradnje u hotelijerstvu
 - Zasniva se na pružanju stručnih usluga vezanih za osmišljavanje i sprovođenje kompletnog menadžerskog koncepta;
 - Menadžment kompanija operator obezbeđuje ekspertske tim i njih postavlja na određene menadžerske funkcije;
 - Realizaciju sopstvenih know-how usluga prenosi na hotel.

- Kao još jedan oblik intelektualnog kapitala eksternog karaktera može se tretirati i autosorsing
 - Autosorsing je savremeni koncept koji se odnosi na korišćenje usluga od spoljnih poslovnih partnera, da bi se organizacija fokusirala na bazne delatnosti;
 - Opređenje hotelskih kompanija rukovođeno je brojnim prednostima među kojima se najvažnije izdvajaju sledeće
 - Niži troškovi poslovanja;
 - Prestrukturiranje troškova u smislu postizanja povoljnijeg odnosa između fiksnih i varajibilnih;
 - Manja zavisnost od internih resursa;
 - Manja ulaganja u internu infrastrukturu;
 - Veća fleksibilnost u odnosu na promene u poslovnom okruženju;
 - Veća konkurentnost zbog fokusiranosti na osnovne proizvode i usluge.

- Implementacija PMS Property Management System programa koji obzbeđuju kompletnu umrženost odnosno povezanost svih sektora hotela.

