

Prilog VI.

SMJERNICE ZA IZRADU PRIRUČNIKA S PISANIM PRAVILIMA, POSTUPCIMA (PROCEDURAMA), RADNIM UPUTAMA I OSTALOM DOKUMENTACIJOM

Uprava hotela mora osigurati da se u svrhu što boljeg odvijanja poslovnih procesa, kao i što boljeg obavljanja pojedinih aktivnosti utvrde i napišu pravila, postupci, radne upute i ostala dokumentacija.

Pravilo

- Pravilom se na kratak, jasan i općenit način opisuje kako nešto treba učiniti, kako nešto treba izgledati i/ili od čega se nešto treba sastojati i sl.
- Pravilo o čuvanju privatnosti gosta može na primjer glasiti ovako: "Potrebno je poduzimati sve potrebne aktivnosti kako bi se prilikom boravka gosta u hotelu, ali i nakon njegovog odlaska, u potpunosti sačuvala privatnost gosta. Gost mora imati apsolutno povjerenje u hotel i njegove zaposlenike i to povjerenje se nikada ne smije iznevjeriti".

Postupak ili procedura

- Postupak je propisan način izvršenja određene aktivnosti koja je određena pravilom.
- Osnovni cilj i zadatak postupka je održavanje neke aktivnosti ili procesa pod kontrolom i na taj način se istodobno omogućuje uspješno upravljanje tom aktivnošću, dijelom procesa ili procesom i njegovo stalno poboljšavanje.
- Na primjer, utvrđivanjem i dokumentiranjem različitih postupaka mogu se odrediti aktivnosti s čijim provođenjem će se čuvati privatnost gosta, kao što su:
 1. Potpisivanje ugovora s novim zaposlenikom u kojem se, pored ostalog, navodi i obveza čuvanja privatnosti gosta;
 2. Postupak uručivanja ključa gostu na recepciji;
 3. Postupak ulaska sobarice u sobu gosta;
 4. Postupak kada gost stavi na vrata oznaku „Do not disturb“;
 5. Postupak vođenja baze podataka o gostima, njihovim navikama i potrebama (Guest History) i dostupnost bazi podataka;
 6. Postupci u određenim situacijama kada se gostu šalju, a kada se ne šalju obavijesti, čestitke, prospekti, izgubljene stvari i sl. na kućnu adresu itd.
- Postupak kada je napisan u konačnoj verziji, a uprava hotela ga prihvati i odobri, postaje utvrđen i propisan postupak za obavljanje određene aktivnosti.

Radne upute

- Radne upute vrlo iscrpno i jasno objašnjavaju zaposlenicima kako se dosljedno obavljaju određene aktivnosti i procesi.
- Radne upute mogu biti popraćene određenim slikovnim prikazima, fotografijama, skicama, recepturama i sl.
- Radne upute predstavljaju "najsuptilniji know how" hotela.
- Radnim uputama detaljno se može dati npr. opis uniforme, njihov izgled, način održavanja (pranje, čišćenje, kemijsko čišćenje, glačanje), odlaganje, zamjena iznošene uniforme novom, zamjena ljetne uniforme zimskom itd.
- Radnim uputama detaljno se može dati npr. opis izgleda zaposlenika (frizura,

šminka, brkovi, brada, ruke, nokti, nakit, mirisi, osobna higijena itd).

- Recepture jela i pića s fotografijama garniranih jela na odgovarajućim tanjurima ili fotografijama raznih coctaila u odgovarajućim čašama, također mogu biti sastavni dio radnih uputa.
- Obavljanje određenih aktivnosti prema detaljnim i dobro napisanim radnim uputama, garancija su kvalitete i takva praksa onemogućava situacije kada kvaliteta ovisi isključivo o pojedincu i kada "bježanje znanja" može ostaviti teške posljedice.

Ostala dokumentacija

- Sva ostala dokumentacija treba biti utvrđena, prihvaćena i odobrena od strane uprave hotela.
- Pisanim uputama potrebno je odrediti način postupanja s dokumentacijom (upravljanje dokumentacijom).
- Pod dokumentacijom koja je usmjerena na goste ili potencijalne goste podrazumijevaju se: razni dopisi, ponude, obavijesti, web stranice, cjenici, jelovnici, računi, ugovori, razne specifikacije, normativi, check liste i td. Važno je npr. pravilo o korištenju zaštitnog znaka (logo), estetski izgled (dizajn), forma i sadržaj teksta, vrsta i veličina slova, kvaliteta crteža ili fotografija, pravopis, gramatika itd.
- Pod internom dokumentacijom podrazumijevaju se: razne interne pisane obavijesti (Interni memorandumi), razni obrasci kao npr. lista domaćinstva o statusu soba (Housekeeper's Room Report), lista VIP gostiju (VIP Guests List), rezervacijski list (Reservation Request), izvještaj o izgubljenim i pronađenim stvarima gosta (Lost and Found Report) itd.

Uprava hotela mora osigurati da se za sljedeća područja utvrde i napišu pravila, postupci, radne upute i ostala dokumentacija, kako bi se osigurala potrebna znanja i tehnike u procesu pružanja usluga gostima.

1.	Poznavanje proizvoda (Product Knowledge)
	<ul style="list-style-type: none">• Zaposlenici moraju znati sve o proizvodu, odnosno usluzi koju prodaju;• Zaposlenici odjela prodaje, rezervacija, recepcije, zaposlenici odjela hrane i pića, domaćinstva, itd., moraju poznavati proizvod ili uslugu koju prodaju;• Zaposlenicima je potrebno omogućiti da steknu nova i prošire postojeća znanja, kako bi što bolje obavljali potrebne aktivnosti.• Uprava mora utvrditi i dokumentirati pravila, postupke, radne upute te ostalu dokumentaciju koja se odnosi na poznavanje proizvoda:<ol style="list-style-type: none">1) Povijest hotela;2) Ostali podaci o hotelu;3) Podaci o domicilnom mjestu;4) Podaci o predstavnicima uprave;5) Poznavanje hijerarhijske strukture;6) Poznavanje strukture smještajnih jedinica;7) Poznavanje smještajnih jedinica (izgled, oprema i sl.);8) Podaci o ugostiteljskim sadržajima i uslugama;9) Podaci o ostalim sadržajima i uslugama;10) Poznavanje hrane i pića;11) Poznavanje cijena;

	12) Poznavanje svih mogućnosti i načina plaćanja; 13) Obavljati ostale aktivnosti prema utvrđenim pravilima i postupcima;
--	--

2. Komunikacija	
	<ul style="list-style-type: none"> • Komunikacija je razmjena informacija, ideja i osjećaja verbalnim i neverbalnim sredstvima; • Komunikacija je osnova i uvjet svih međuljudskih odnosa; • Samo stalna komunikacija s gostom može hotelijeru dati uvid u zahtjeve, percepcije, potrebe i želje gosta; • Danas se smatra da je komunikacija u hotelijerstvu ključni element realizacije kvalitete. • Uprava mora utvrditi i dokumentirati pravila, postupke, radne upute te ostalu dokumentaciju koja se odnosi na osnove komunikacije: <ol style="list-style-type: none"> 1) Predstavnici uprave trebaju znati osnove verbalne i neverbalne komunikacije; 2) Zaposlenici koji su u neposrednom dodiru s gostom (face to face) kritičan su element poslovanja u hotelijerstvu i njihovu interakciju nazivamo "Trenutkom istine"; 3) Zaposlenici koji na bilo koji način kontaktiraju s gostima trebaju znati osnove verbalne (govor i pisanje) i neverbalne komunikacije (govor tijela - Body Language). Zaposlenici trebaju savladati osnove verbalne i neverbalne komunikacije i to iz područja kao što su npr: razgovor u osobnom kontaktu, telefonski razgovor, pisanje dopisa, mailova, faksova, gestikulacija, ostale neverbalne poruke kao što su izgled uniforme, osobni izgled, osmijeh, šutnja i sl.; 4) Pravila o dobroj komunikaciji trebaju se primjenjivati i u međusobnom odnosu zaposlenika; 5) Obavljati ostale aktivnosti prema utvrđenim pravilima i postupcima.

3. Reklamacije	
	<p>Uprava mora utvrditi i dokumentirati pravila, postupke, radne upute te ostalu dokumentaciju koja se odnosi na reklamacije.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Zaposlenici moraju znati koliko je vrijedna i korisna povratna informacija gosta o doživljenoj usluzi (feed back), pa makar ona bila reklamacija; 2) Zaposlenici moraju znati koje su sve moguće reakcije nezadovoljnog gosta, kako bi u određenim situacijama bili spremni postupiti prema odgovarajućem postupku; 3) Zaposlenici moraju znati za sve instrumente pomoću kojih mogu potaknuti i olakšati povratnu informaciju i samim tim smanjiti vjerojatnost da se pojave neugodne situacije zbog reklamacija; 4) Zaposlenici se moraju pripremiti na profesionalni pristup prema reklamacijama; 5) Sve pristigle reklamacije potrebno je analizirati i procjenjivati; 6) Obavljati ostale aktivnosti prema utvrđenim pravilima i postupcima;

4. Zaposlenici	
	Uprava mora utvrditi i dokumentirati pravila, postupke, radne upute te ostalu dokumentaciju koja se odnosi na zaposlenike:

	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pravilo hotela treba biti da traži, zapošljava i pruža mogućnost napredovanja svim kvalificiranim osobama neovisno o rasi, nacionalnosti, vjeri, spolu, dobi ili ako se radi o osobama s posebnim potrebama; 2) Novi zaposlenici trebaju se uvoditi u posao prema poznatom pravilu: planirati (objasniti i pokazati), uraditi, provjeriti (nadzirati, mjeriti i poboljšati), te postupak i u buduće stalno poboljšavati; 3) Mora se planirati i voditi evidencija o dodatnom obrazovanju predstavnika uprave i to iz područja upravljanja kvalitetom i/ili rukovođenja i upravljanja hotelom (poduzećem); 4) Mora se planirati i voditi evidencija o dodatnom obrazovanju zaposlenika; 5) Znanje i kompetentnost zaposlenika mora se stalno istraživati, izgrađivati i podržavati; 6) Karijerom zaposlenika treba se upravljati; 7) Zaposlenici za svoj rad trebaju biti nagrađivani prema stimulirajućem sustavu nagrađivanja; 8) Za nove zaposlenike mora se napisati kraće uputstvo, kodeks ponašanja (Employee Welcome Booklet); 9) Obavljati ostale aktivnosti prema utvrđenim pravilima i postupcima;
--	--

5. Prodaja	<p>Uprava mora utvrditi i dokumentirati pravila, postupke, radne upute te ostalu dokumentaciju koja se odnosi na poslove prodaje.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Uloga hotelske prodaje je informiranje i uvjeravanje potencijalnog gosta u korisnost konzumacije usluge odnosno proizvoda; 2) Zaposlenici koji rade u hotelskoj prodaji moraju dobro poznavati proizvod koji prodaju (Product Knowledge); 3) Zaposlenici koji rade u hotelskoj prodaji moraju dobro poznavati osnove komunikacije; 4) Zaposlenici koji rade u hotelskoj prodaji trebaju poznavati mogućnosti i tehnike prodaje, npr: <ol style="list-style-type: none"> a) WEB stranice; b) TV; c) Radio; d) Tisak; e) Prodaja putem turističkih brošura; f) Ciljana poslovna putovanja; g) Sajmovi; h) Osobna prodaja (Personal Selling); i) Prodaja putem pošte (Direct Mail); j) Prodaja putem elektronske pošte; k) Prodaja na recepciji; l) Interna prodaja - unutar hotela; m) Prezentiranje hotela klijentima (Tour of the House); 5) Osobna prodaja (Personal Selling) je od naročite važnosti i ona se može obavljati na nekoliko načina: <ol style="list-style-type: none"> a) Osobna prodaja u neposrednom kontaktu (Face to face); b) Telefonski poziv potencijalnom kupcu (Outgoing Calls); c) Telefonski pozivi od strane potencijalnih kupaca (Incoming Calls);
-------------------	---

	<ol style="list-style-type: none"> 6) Poslove koji se tiču odnosa s javnošću (Public Relations) može obavljati isključivo osoba zadužena za te poslove ili u manjim hotelima osoba koja se bavi poslovima prodaje. Potrebno je napisati opis poslova i radnih zadataka; 7) Zaposlenici koji rade na poslovima prodaje trebali bi ustrojiti i ažurno voditi organizirane baze podataka (Mailing List); 8) Zaposlenici koji rade na poslovima prodaje trebali bi ustrojiti i ažurno voditi bazu podataka o gostima koji su boravili u hotelu (Guest History); 9) Zaposlenici koji rade na poslovima prodaje trebali bi periodično raditi izvještaje o obavljenim kontaktima (Contact Report). To mogu biti i izvještaji o obavljenim telefonskim kontaktima (Sales Call Report). Preporuča se raditi dnevne izvještaje o telefonskim kontaktima (Daily Call Summary); 10) Zaposlenici koji rade na poslovima prodaje trebali bi periodično raditi izvještaje o stanju prodaje; 11) Zaposlenici koji rade na poslovima prodaje trebali bi voditi evidenciju o svakom kontaktu kod kojeg je uočena mogućnost realizacije bilo kojeg aspekta ugostiteljske ponude kao što su soba, prehrana, posebne prigode kao što su svadbe, domjenci, doček Nove Godine i sl. (Potential Bussiness Recap); 12) Zaposlenici koji rade na poslovima prodaje trebali bi periodično raditi izvještaje o izgubljenim poslovima (Lost Business - Cansellations); 13) Zaposlenici koji rade na poslovima prodaje moraju obavljati i ostale aktivnosti prema utvrđenim pravilima i procedurama 14) Opis poslova, zadataka i ovlaštenja za svakog zaposlenika; 15) Obavljati ostale aktivnosti prema utvrđenim pravilima i postupcima;
--	--

6.	Rezervacije
	<p>Uprava mora utvrditi i dokumentirati pravila, postupke, radne upute te ostalu dokumentaciju koja se odnosi na poslove primanja rezervacija.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Zaposlenici koji rade na rezervacijama moraju dobro poznavati osnove komunikacije; 2) Zaposlenici koji rade na rezervacijama moraju dobro poznavati proizvod koji prodaju (Product Knowledge); 3) Zaposlenici koji rade na rezervacijama trebaju poznavati i primjenjivati poznate tehnike prodaje; 4) Zaposlenici koji rade na rezervacijama trebaju: <ol style="list-style-type: none"> a) Na odgovarajući način upisivati i dokumentirati rezervacije (Records and Documentacion); b) Odgovarajuće postupati s VIP rezervacijama (VIP Reservations); c) Odgovarajuće postupati kod potvrđivanja rezervacija (Reservation Confirmation); d) Odgovarajuće postupati s garantiranim rezervacijama (Guaranteed Reservations); e) Odgovarajuće postupati u slučaju odobravanja popusta (Discount) i specijalnih cijena (Special Rates); f) Odgovarajuće postupati u slučaju otkazivanja rezervacija (Cancellation);

	<ul style="list-style-type: none"> g) Odgovarajuće postupati u slučaju prekapacitiranosti (Overbooking); h) Periodično raditi prognoze zauzeća hotela (Forecasting - Occupancy Forecasts); <p>5) Opis poslova, zadataka i ovlaštenja za svakog zaposlenika;</p> <p>6) Obavljati ostale aktivnosti prema utvrđenim pravilima i postupcima;</p>
--	---

7. Recepcija - Prihvat gosta	
	<p>Uprava mora utvrditi i dokumentirati pravila, postupke, radne upute te ostalu dokumentaciju koja se odnosi na poslove prihvata gosta na recepciji.</p> <p>1. Zaposlenici recepcije prilikom prihvata gosta na recepciji (Check in) trebaju obaviti određene aktivnosti prema utvrđenim pravilima i postupcima, npr.:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Provjeriti i usporediti osobne podatke s podacima iz rezervacijskog lista (Rooming List), odnosno liste dolazaka; b) Odgovarajuće postupati s VIP gostima uključujući i osobe s posebnim potrebama (VIP Guests); c) Odgovarajuće postupati kad gost ima rezervaciju, ali nema slobodnih soba (Overbooking), te ga je potrebno smjestiti u drugi hotel; d) Odgovarajuće postupati kada trenutno nema pospremljenih soba; e) Odgovarajuće postupati kada gost tvrdi (ili dokazuje) da je rezervacija učinjena, ali se rezervacija ne može naći; f) Odgovarajuće postupati kada se radi o dolasku grupe; g) Odgovarajuće postupati s gostima namjernicima (Walk-in Guests); h) Provjeriti da li je izvršeno osiguranje plaćanja; i) Na odgovarajući način vršiti osiguranje plaćanja; j) Na odgovarajući način obaviti registraciju gosta; k) Po potrebi obaviti odgovarajuće aktivnosti oko ažuriranja baze podataka o gostima (Guest History System); l) Na odgovarajući način uručiti ključ gostu; m) Dati osnovne informacije gostu; <p>2) Osoblje Bell Captain službe, ako ga ima, prilikom dolaska gosta, postupa prema utvrđenim pravilima i postupcima;</p> <p>3) Obavljati ostale aktivnosti prema utvrđenim pravilima i postupcima;</p>

8. Recepcija - Boravak gosta	
	<p>Uprava mora utvrditi i dokumentirati pravila, postupke, radne upute te ostalu dokumentaciju koja se odnosi na poslove u vezi boravka gosta u hotelu.</p> <p>1. Za vrijeme boravka gosta u hotelu zaposlenici recepcije moraju obavljati aktivnosti prema utvrđenim pravilima i postupcima kao npr.:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Čuvati privatnost gosta; b) Davati razne informacije; c) Primati rezervacije; d) Pružati uslugu deponiranja vrijednosti; e) Vršiti zamjenu sobe gosta; f) Prenositi poruke gostima; g) Vršiti buđenje;

	<p>h) Pružati ostale usluge;</p> <p>2) Tijekom noći, noćni direktor ili druga zadužena osoba, obavlja aktivnosti prema utvrđenim pravilima i procedurama;</p> <p>3) Osoblje Bell Captain službe, ako ga ima, prilikom boravka gosta, postupa prema utvrđenim pravilima i postupcima;</p> <p>4) Opis poslova, zadataka i ovlaštenja za svakog zaposlenika;</p> <p>5) Obavljati ostale aktivnosti prema utvrđenim pravilima i postupcima;</p>
--	---

9. Recepcija - Odlazak gosta	<p>Uprava mora utvrditi i dokumentirati pravila, postupke, radne upute te ostalu dokumentaciju koja se odnosi na poslove u vezi odlaska gosta iz hotela.</p> <p>1) Zaposlenici recepcije prilikom odlaska gosta iz hotela (Check Out) moraju obaviti određene aktivnosti prema utvrđenim pravilima i postupcima, npr.:</p> <p>a) Odgovarajuće postupati s VIP gostima (VIP Guests);</p> <p>b) Provjeravati sve troškove koje je gost napravio;</p> <p>c) Primjenjivati odgovarajuće pravilo i postupak kod naplate sljedećim sredstvima plaćanja:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ gotovinom (cash); ✓ osobnim čekom (personal check); ✓ putničkim čekom (traveler's check); ✓ kreditnom karticom; <p>d) Primjenjivati određeno pravilo i postupak kada gost ostavlja voucher;</p> <p>e) Odgovarajuće postupati kad je izvršeno avansno plaćanje;</p> <p>f) Odgovarajuće postupati u slučaju kad su odobreni popusti (Discount) i specijalne cijene (Special Rates);</p> <p>f) Izdati račun;</p> <p>g) Obavljati ostale aktivnosti prema utvrđenim pravilima i procedurama;</p> <p>2) Osoblje Bell Captain službe, ako ga ima, prilikom ispraćaja gosta, postupa prema utvrđenim pravilima i postupcima;</p> <p>3) Obavljati ostale aktivnosti prema utvrđenim pravilima i postupcima;</p>
-------------------------------------	--

10. Domaćinstvo	<p>Vrlo važan je dojam gosta o čistoći smještajnih jedinica i zajedničkih prostora</p> <p>Uprava mora utvrditi i dokumentirati pravila, postupke, radne upute te ostalu dokumentaciju koja se odnosi na aktivnosti u odjelu domaćinstva.</p> <p>1) Zaposlenici odjela domaćinstva koji imaju kontakte s gostima moraju poznavati osnove komunikacije;</p> <p>2) Zaposlenici koji rade u odjelu domaćinstva moraju poznavati smještajne jedinice i zajedničke prostore za koje su zaduženi (Product Knowledge);</p> <p>3) Zaposlenici odjela domaćinstva moraju obavljati određene aktivnosti prema utvrđenim pravilima i postupcima, npr.:</p> <p>a) Na osnovu procjene popunjenosti smještajnih jedinica planirati raspored rada sobarica;</p> <p>b) Izvršiti pripremu radnih kolica;</p> <p>c) Ulaziti u sobu gosta;</p>
------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> d) Pružati usluge pranja, glačanja, kemijskog čišćenja, čišćenja obuće i ostale usluge, te vođenje evidencija; e) Čistiti i pospremati sobu i kupaonicu; f) Čistiti i pospremati zajedničke prostore; g) Obavljati periodična, sezonska, generalna čišćenja i sl. h) Koristiti sredstva za čišćenje; i) Sakupljati, razvrstavati i otpremati prijavu posteljine i ručnike, te ih odlagati na određeno mjesto; j) Sakupljati razvrstavati i na određeno mjesto otpremati otpad; k) Raditi izvještaj domaćinstva o statusu soba (Housekeeper's Room Report); l) Postupati u situacijama koje su neuobičajene (npr. gost nije spavao u sobi, nema prtljage, nepoznata osoba je s gostom, smrtni slučaj, bolest, gost je pod utjecajem alkohola i sl.) m) Utvrditi kvarove, oštećenja i druge nesukladnosti, te poduzimati odgovarajuće aktivnosti; n) Na odgovarajući način postupiti kada se pronađu stvari koje je gost izgubio (Lost and Found); <p>5) Opis poslova, zadataka i ovlaštenja za svakog zaposlenika;</p> <p>6) Obavljati ostale aktivnosti prema utvrđenim pravilima i postupcima;</p>
--	---

11.	<p>F&B - Restorani i barovi</p> <p>Uprava mora utvrditi i dokumentirati pravila, postupke, radne upute te ostalu dokumentaciju koja se odnosi na poslove u ugostiteljskim sadržajima Restorani i Barovi.</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Kvaliteta pružanja usluga hrane i pića od velikog je značaja za zadovoljstvo gosta. Po mnogim su analizama soba i hrana najznačajniji za zadovoljstvo gosta. Zaposlenici koji rade u ugostiteljskim sadržajima gdje se pružaju usluge iz skupine "Restorani i Barovi" (dalje u tekstu: Restorani i Barovi) moraju dobro poznavati osnove komunikacije; 2) Zaposlenici koji rade u Restoranima i Barovima moraju dobro poznavati proizvod koji prodaju (Product Knowledge); 3) Zaposlenici koji rade u neposrednom kontaktu s gostom moraju poznavati osnove tehnike prodaje; 4) Kako bi kvaliteta u procesu pružanja usluga hrane i pića ispunila zahtjeve gostiju, zaposlenici koji rade u Restoranima i Barovima moraju poduzimati niz aktivnosti prema utvrđenim pravilima i procedurama, kao npr.: <ul style="list-style-type: none"> a) Ustrojiti i primjenjivati odgovarajući sistem posluživanja (organizaciju i hijerarhijsku strukturu); b) Izraditi jelovnike (a la carte, buffet, pansionске menu-e), vinske karte i karte pića i napitaka; c) Pripremiti prostor, opremu i inventar Restorana i/ili Bara; d) Odgovarajuće postaviti Buffet stol; e) Dočekati, pozdraviti i po potrebi otpratiti goste do stola; f) Prezentirati jelovnik na odgovarajući način; g) Primiti narudžbu; h) Izdavati jela i pića u određenom vremenu;

	<ul style="list-style-type: none"> i) Odgovarajuće postaviti stol gosta s obzirom na vrstu jela i pića koje će se posluživati, odnosno primjenjivati odgovarajuće standarde za razne postavbe sola); j) Odgovarajuće posluživati razne vrste hladnih predjela, razne vrste bistrih i gustih juha, razne vrste toplih predjela, razne vrste jela s mesom, razne vrste jela od riba, rakova, školjki, mekušaca, odgovarajuće posluživati salate, umake, priloge desert, sireve, kruh itd. k) Odgovarajuće posluživati vina; l) Odgovarajuće posluživati ostala pića i napitke; m) Poznavati i odgovarajuće primjenjivati razne tehnike kod posluživanja; n) Poznavati i odgovarajuće obavljati složene aktivnosti, operacije i tehnike pred gostom: npr.: rasijecanje mesa, filiranje ribe, priprema tatar bifteka, flambiranje itd. o) Pratiti i predviđati želje i potrebe gosta tijekom njegovog boravka u Restoranu ili Baru; p) Nastojati ispuniti posebne želje gostiju; q) Na odgovarajući način naplatiti uslugu; r) Pozdraviti i ispratiti gosta; s) itd. <p>5) Opis poslova, zadataka i ovlaštenja za svakog zaposlenika;</p> <p>6) Obavljati ostale aktivnosti prema utvrđenim pravilima i postupcima;</p>
--	--

12.	<p>Sobno usluživanje (Room Service)</p> <p>1. Room Service je vrlo sofisticirana hotelska usluga i zato, ako se pruža, mora se pružati prema detaljno utvrđenim pravilima i postupcima i zato je potrebno:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Izraditi odgovarajući jelovnik za Room Service; b) Na odgovarajući način primiti narudžbe; c) Poštivati utvrđeno vrijeme izdavanja hrane i pića, računajući od trenutka narudžbe; d) Na odgovarajući način posluživati hranu, piće i napitke, uvažavajući specifičnosti Room Service-a; e) Na odgovarajući način izvršiti naplatu usluge; f) Na odgovarajući način odnijeti sav pribor iz sobe; <p>2. Opis poslova, zadataka i ovlaštenja za svakog zaposlenika;</p> <p>3. Obavljati ostale aktivnosti prema utvrđenim pravilima i postupcima;</p>
------------	--

13.	<p>Ostale usluge i sadržaji</p> <p>Ako hotel pruža ostale usluge i sadržaje kao npr.:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Kongresi; b) Poslovni i drugi sastanci; c) Razna događanja; d) Prezentacije; e) Wellness; f) Razni sportski i slični sadržaji; <p>te usluge i sadržaji moraju se pružati prema utvrđenim pravilima, postupcima, radnim uputama i sa svom potrebnom odgovarajućom dokumentacijom;</p>
------------	---