

PRILOG VI - SMJERNICE ZA IZRADU PRIRUČNIKA

A. SMJERNICE ZA IZRADU PRIRUČNIKA S KODEKSOM PONAŠANJA I PRAVILIMA STRUKE ZA HOTELE DO 50 SMJEŠTAJNIH JEDINICA

Za hotel se mora izraditi Priručnik s kodeksom ponašanja i pravilima struke kako bi se zaposlenicima pomoglo i omogućilo da što bolje obavljaju svoje aktivnosti, te s tim uvela, održavala i stalno poboljšavala kvaliteta.

U Priručniku s kodeksom ponašanja i pravilima struke mora se osigurati da se za slijedeća područja utvrde pravila i opišu aktivnosti koje obavljaju zaposlenici, a sve u svrhu utvrđivanja, uvođenja, održavanja i poboljšavanja standarda.

U Priručniku se mora za sva dole navedena područja, odnosno za sve točke od 1. do 13., u određenom i nužnom dijelu, utvrditi, napisati i opisati pravila i aktivnosti koje će biti sastavni dio Priručnika.

1.	Poznavanje proizvoda (Product Knowledge)
	<ul style="list-style-type: none">Osoblje treba znati sve o proizvodu, odnosno usluzi koju prodaju. Za hotel se trebaju utvrditi i napisati pravila i aktivnosti koja se odnosi na poznavanje proizvoda, kao npr.: povijest hotela, ostali podaci o hotelu, podaci o domicilnom mjestu, poznavanje strukture smještajnih jedinica, poznavanje smještajnih jedinica (izgled, oprema i sl.), podaci o ugostiteljskim sadržajima i uslugama, poznavanje cijena, poznavanje svih mogućnosti i načina plaćanja i dr.
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.Za hotel se trebaju utvrditi, napisati i opisati pravila i aktivnosti koja se odnosi na osnove komunikacije, kao npr.:<ol style="list-style-type: none">rukovodeće osoblje treba znati osnove verbalne i neverbalne komunikacije;osoblje koje na bilo koji način kontaktira s gostima treba znati osnove verbalne (govor i pisanje) i neverbalne komunikacije (govor tijela - Body Language). Osoblje treba 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.;pravila o dobroj komunikaciji trebaju se primjenjivati i u međusobnom odnosu osoblja.

3.	Reklamacije
	<ul style="list-style-type: none"> • Za hotel se trebaju utvrditi, napisati i opisati pravila i aktivnosti koja se odnosi na osnove zaprimanja reklamacija, kao npr.: <ol style="list-style-type: none"> 1. osoblje treba znati koliko je vrijedna i korisna povratna informacija gosta o doživljenoj usluzi (feed back), pa makar ona bila reklamacija; 2. osoblje treba znati koje su sve moguće reakcije nezadovoljnog gosta, kako bi u određenim situacijama bilo spremno postupiti prema odgovarajućem postupku; 3. osoblje treba znati za sve instrumente pomoću kojih može potaknuti i olakšati povratnu informaciju i samim tim smanjiti vjerojatnost da se pojave neugodne situacije zbog reklamacija; 4. osoblje se treba pripremiti na profesionalni pristup prema reklamacijama; 5. sve pristigle reklamacije potrebno je analizirati i procjenjivati.
4.	Osoblje
	<ul style="list-style-type: none"> • Za hotel se trebaju utvrditi, napisati i opisati pravila i aktivnosti koja se odnosi na sve zaposlenike, kao npr.: <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. novo osoblje treba 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. treba se planirati i voditi evidencija o dodatnom obrazovanju osoblja; 4. znanje i kompetentnost osoblja mora se stalno istraživati, izgrađivati i podržavati; 5. osoblje za svoj rad treba biti nagrađivano prema stimulirajućem sustavu nagrađivanja.
5.	Prodaja
	<ul style="list-style-type: none"> • Za hotel se trebaju utvrditi, napisati i opisati pravila i aktivnosti koja se odnosi na prodaju, kao npr.: <ol style="list-style-type: none"> 1. uloga hotelske prodaje je informiranje i uvjeravanje potencijalnog gosta u korisnost konzumacije usluge odnosno proizvoda; 2. osoblje koje radi u hotelskoj prodaji treba dobro poznavati proizvod koji prodaju (Product Knowledge); 3. osoblje koje radi u hotelskoj prodaji treba dobro poznavati osnove komunikacije, kao i sve tehnike i kanale prodaje. • Osoblje koje radi u hotelskoj prodaji treba poznavati mogućnosti i tehnike prodaje, npr: WEB stranice, TV, radio, tisak, prodaja putem turističkih brošura, ciljana poslovna putovanja, sajmovi, osobna prodaja (Personal Selling), prodaja putem pošte (Direct Mail), prodaja putem elektronske pošte, prodaja na recepciji, interna prodaja - unutar hotela, prezentiranje hotela klijentima (Tour of the House);

6. Rezervacije	<ul style="list-style-type: none"> • Za hotel se trebaju utvrditi, napisati i opisati pravila i aktivnosti koja se odnosi na zaprimanje rezervacija, kao npr.: <ol style="list-style-type: none"> 1. na odgovarajući način upisivati i dokumentirati rezervacije (Records and Documentacion); 2. odgovarajuće postupati s VIP rezervacijama (VIP Reservations); 3. odgovarajuće postupati kod potvrđivanja rezervacija (Reservation Confirmation); 4. odgovarajuće postupati s garantiranim rezervacijama (Guaranteed Reservations); 5. odgovarajuće postupati u slučaju odobravanja popusta (Discount) i specijalnih cijena (Special Rates); 6. odgovarajuće postupati u slučaju otkazivanja rezervacija (Cancellation); 7. odgovarajuće postupati u slučaju prekapacitiranosti (Overbooking); 8. periodično raditi prognoze zauzeća hotela (Forecasting - Occupancy Forecasts).
-----------------------	---

7. Recepcija - Prihvat gosta	<ul style="list-style-type: none"> • Za hotel se trebaju utvrditi, napisati i opisati pravila i aktivnosti koja se odnosi na prihvat gosta, kao npr.: <ol style="list-style-type: none"> 1. provjeriti i usporediti osobne podatke s podacima iz rezervacijskog lista (Rooming List), odnosno liste dolazaka; 2. odgovarajuće postupati s VIP gostima uključujući i osobe s posebnim potrebama (VIP Guests); 3. odgovarajuće postupati kad gost ima rezervaciju, ali nema slobodnih soba (Overbooking), te ga je potrebno smjestiti u drugi hotel; 4. odgovarajuće postupati kada se radi o dolasku grupe; 5. na odgovarajući način obaviti registraciju gosta; 6. dati osnovne informacije gostu.
-------------------------------------	--

8. Recepcija - Boravak gosta	<ul style="list-style-type: none"> • Za hotel se trebaju utvrditi, napisati i opisati pravila i aktivnosti koja se odnosi na boravak gosta, kao npr.: <ol style="list-style-type: none"> 1. čuvati privatnost gosta; 2. davati razne informacije; 3. primiti rezervacije; 4. pružati uslugu deponiranja vrijednosti; 5. vršiti zamjenu sobe gosta; 6. prenositi poruke gostima; 7. vršiti buđenje; 8. pružati ostale usluge.
-------------------------------------	--

9. Recepcija - Odlazak gosta	<ul style="list-style-type: none"> • Za hotel se trebaju utvrditi, napisati i opisati pravila i aktivnosti koja se odnosi na odlazak gosta, kao npr.: <ol style="list-style-type: none"> 1. odgovarajuće postupati s VIP gostima (VIP Guests); 2. provjeravati sve troškove koje je gost napravio;
-------------------------------------	--

	<ol style="list-style-type: none"> 3. primjenjivati odgovarajuće pravilo i postupak kod naplate sljedećim sredstvima plaćanja: gotovinom (cash), kreditnom karticom, karticom tekućeg računa i sl; 4. primjenjivati određeno pravilo i postupak kada gost ostavlja voucher; 5. odgovarajuće postupati kad je izvršeno avansno plaćanje; 6. odgovarajuće postupati u slučaju kad su odobreni popusti (Discount) i specijalne cijene (Special Rates); 7. izdati račun i sl.;
--	---

10.	Domaćinstvo
	<p>Vrlo važan je dojam gosta o čistoći smještajnih jedinica i zajedničkih prostora</p> <ul style="list-style-type: none"> • Za hotel se trebaju utvrditi, napisati i opisati pravila i aktivnosti koja se odnosi na osoblje u domaćinstvu, kao npr.: <ol style="list-style-type: none"> 1. na osnovu procjene popunjenosti smještajnih jedinica planirati raspored rada sobarica; 2. izvršiti pripremu radnih kolica; 3. pružati usluge pranja, glačanja, kemijskog čišćenja, čišćenja obuće i ostale usluge, te vođenje evidencija; 4. čistiti i pospremati sobu i kupaonicu; 5. čistiti i pospremati zajedničke prostore; 6. ispravno koristiti sredstva za čišćenje; 7. na odgovarajući način postupiti kada se pronađu stvari koje je gost izgubio (Lost and Found).

11.	F&B - Restorani i barovi
	<ul style="list-style-type: none"> • Za hotel se trebaju utvrditi, napisati i opisati pravila i aktivnosti koja se odnosi na osoblje koje radi u Restoranu i/ili Baru, kao npr.: ustrojiti i primjenjivati odgovarajući sistem posluživanja, izraditi jelovnike (a la carte, buffet, pansionске menu-e), izraditi vinske karte i karte pića i napitaka, pripremiti prostor, opremu i inventar Restorana i/ili Bara, odgovarajuće postaviti Buffet stol, dočekati, pozdraviti i po potrebi otpratiti goste do stola, prezentirati jelovnik na odgovarajući način, primiti narudžbu, izdavati jela i pića u određenom vremenu, odgovarajuće posluživati razne vrste jela, odgovarajuće posluživati vina, odgovarajuće posluživati ostala pića i napitke, pratiti i predviđati želje i potrebe gosta tijekom njegovog boravka u Restoranu ili Baru, nastojati ispuniti posebne želje gostiju, na odgovarajući način naplatiti uslugu, pozdraviti i ispratiti gosta;

12.	Sobno usluživanje (Room Service)
	<ul style="list-style-type: none"> • Room Service je vrlo sofisticirana hotelska usluga i zato, ako se pruža, treba se pružati prema detaljno utvrđenim pravilima i postupcima i zato je potrebno: izraditi odgovarajući jelovnik za Room Service, na odgovarajući način primiti narudžbe, poštivati utvrđeno vrijeme izdavanja hrane i pića, računajući od trenutka narudžbe, na odgovarajući način posluživati hranu, piće i napitke uvažavajući specifičnosti Room Service-a, na odgovarajući način izvršiti naplatu usluge, na odgovarajući način odnijeti sav pribor iz sobe.

13.	Ostale usluge i sadržaji
	Ako hotel pruža ostale usluge i sadržaje kao npr.: kongresi, poslovni i drugi sastanci, razna događanja, prezentacije, wellness, razni sportski i slični sadržaji, trebaju se utvrditi, napisati i opisati određena pravila i aktivnosti za osoblje koje pruža usluge u tim sadržajima.

Smjernice za izradu Priručnika s Kodeksom ponašanja i pravilima struke predstavljaju alat, odnosno pomoć voditelju ili direktoru hotela pri izradi Priručnika, ne preudicirajući obvezu da se u svim elementima i u potpunosti ispune uvjeti navedeni u Smjernicama, jer se na taj način neće ograničiti Ugostitelja u implementaciji dodatnog „know how-a“, ako ga ima.

Ipak, u svrhu što boljeg odvijanja poslovnih procesa, što boljeg obavljanja pojedinih aktivnosti, u svrhu unapređivanja potrebnih znanja i tehnika u procesu pružanja usluga gostima, moraju se uspostaviti, napisati i opisati najnužnija pravila i aktivnosti, na način, da se u određenoj i potrebnoj mjeri obuhvate sve točke od 1. do 13. ovog Priloga.

Iznimno, točke 12. i 13. isključuju se, ako se u hotelu ne pružaju navedene usluge i ako nema navedenih sadržaja.

**B. SMJERNICE ZA IZRADU PRIRUČNIKA
s pisanim pravilima, postupcima (procedurama), radnim uputama i ostalom
dokumentacijom ZA HOTELE VEĆE OD 50 SMJEŠTAJNIH JEDINICA**

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 njegovo osoblje 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 osobljem 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 osoblju 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 osoblja (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">• Osoblje mora znati sve o proizvodu, odnosno usluzi koju prodaju.• Osoblje odjela prodaje, rezervacija, recepcije, osoblje odjela hrane i pića, domaćinstva, itd., mora poznavati proizvod ili uslugu koju prodaju.• Osoblju je potrebno omogućiti da stekne nova i proširi postojeća znanja, kako bi što bolje obavljalo 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. osoblje koje je u neposrednom dodiru s gostom (face to face) kritičan je element poslovanja u hotelijerstvu i njihovu interakciju nazivamo "Trenutkom istine"; 3. osoblje koje na bilo koji način kontaktira s gostima treba znati osnove verbalne (govor i pisanje) i neverbalne komunikacije (govor tijela - Body Language). Osoblje treba 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 osoblja; 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. osoblje mora znati koliko je vrijedna i korisna povratna informacija gosta o doživljenoj usluzi (feed back), pa makar ona bila reklamacija; 2. osoblje mora znati koje su sve moguće reakcije nezadovoljnog gosta, kako bi u određenim situacijama bilo spremno postupiti prema odgovarajućem postupku; 3. osoblje mora znati za sve instrumente pomoću kojih može potaknuti i olakšati povratnu informaciju i samim tim smanjiti vjerojatnost da se pojave neugodne situacije zbog reklamacija; 4. osoblje se mora 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. Osoblje	
	<p>Uprava mora utvrditi i dokumentirati pravila, postupke, radne upute te ostalu dokumentaciju koja se odnosi na osoblje:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) pravilo hotela treba biti da traži, zapošljava i pruža mogućnost

	<p>napredovanja svim kvalificiranim osobama neovisno o rasi, nacionalnosti, vjeri, spolu, dobi ili ako se radi o osobama s posebnim potrebama;</p> <ol style="list-style-type: none"> 2) novo osoblje treba 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 (tvrtkom); 4) mora se planirati i voditi evidencija o dodatnom obrazovanju osoblja; 5) znanje i kompetentnost osoblja mora se stalno istraživati, izgrađivati i podržavati; 6) karijerom osoblja treba se upravljati; 7) osoblje za svoj rad treba biti nagrađivano prema stimulirajućem sustavu nagrađivanja; 8) za novo osoblje 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) osoblje koje radi u hotelskoj prodaji mora dobro poznavati proizvod koji prodaju (Product Knowledge); 3) osoblje koje radi u hotelskoj prodaji mora dobro poznavati osnove komunikacije; 4) osoblje koje radi u hotelskoj prodaji treba 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). 6) poslove koji se tiču odnosa s javnošću (Public Relations) može

	<p>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;</p> <ol style="list-style-type: none"> 7) osoblje koje radi na poslovima prodaje treba ustrojiti i ažurno voditi organizirane baze podataka (Mailing List); 8) osoblje koje radi na poslovima prodaje treba ustrojiti i ažurno voditi bazu podataka o gostima koji su boravili u hotelu (Guest History); 9) osoblje koje radi na poslovima prodaje treba 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) osoblje koje radi na poslovima prodaje treba periodično raditi izvještaje o stanju prodaje; 11) osoblje koje radi na poslovima prodaje treba 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) osoblje koje radi na poslovima prodaje treba periodično raditi izvještaje o izgubljenim poslovima (Lost Business - Cansellations); 13) osoblje koje radi na poslovima prodaje mora obavljati i ostale aktivnosti prema utvrđenim pravilima i procedurama; 14) opis poslova, zadataka i ovlaštenja za svakog člana osoblja; 15) obavljati ostale aktivnosti prema utvrđenim pravilima i postupcima.
--	---

<p>6. Rezervacije</p>	<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) osoblje koje radi na rezervacijama mora dobro poznavati osnove komunikacije; 2) osoblje koje radi na rezervacijama mora dobro poznavati proizvod koji prodaje (Product Knowledge); 3) osoblje koje radi na rezervacijama treba poznavati i primjenjivati poznate tehnike prodaje; 4) osoblje koje radi na rezervacijama treba: <ol style="list-style-type: none"> 1. na odgovarajući način upisivati i dokumentirati rezervacije (Records and Documentacion); 2. odgovarajuće postupati s VIP rezervacijama (VIP Reservations); 3. odgovarajuće postupati kod potvrđivanja rezervacija (Reservation Confirmation); 4. odgovarajuće postupati s garantiranim rezervacijama (Guaranteed Reservations); 5. odgovarajuće postupati u slučaju odobravanja popusta (Discount) i specijalnih cijena (Special Rates); 6. odgovarajuće postupati u slučaju otkazivanja rezervacija (Cancellation); 7. odgovarajuće postupati u slučaju prekapacitiranosti (Overbooking);
------------------------------	--

	<p>8. periodično raditi prognoze zauzeća hotela (Forecasting - Occupancy Forecasts).</p> <p>5) opis poslova, zadataka i ovlaštenja za svakog člana osoblja;</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) osoblje recepcije prilikom prihvata gosta na recepciji (Check in) treba 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 namjericima (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 osoblje recepcije mora 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; h) pružati ostale usluge. <p>2) tijekom noći, noćni direktor ili druga zadužena osoba, obavlja</p>

	<p>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 člana osoblja;</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) osoblje recepcije prilikom odlaska gosta iz hotela (Check Out) mora obaviti određene aktivnosti prema utvrđenim pravilima i postupcima, npr.:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) odgovarajuće postupati s VIP gostima (VIP Guests); b) provjeravati sve troškove koje je gost napravio; c) primjenjivati odgovarajuće pravilo i postupak kod naplate sljedećim sredstvima plaćanja: <ul style="list-style-type: none"> ✓ gotovinom (cash); ✓ osobnim čekom (personal check); ✓ putničkim čekom (traveler's check); ✓ kreditnom karticom. d) primjenjivati određeno pravilo i postupak kada gost ostavlja voucher; e) odgovarajuće postupati kad je izvršeno avansno plaćanje; f) odgovarajuće postupati u slučaju kad su odobreni popusti (Discount) i specijalne cijene (Special Rates); f) izdati račun; g) obavljati ostale aktivnosti prema utvrđenim pravilima i procedurama. <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. Uprava mora utvrditi i dokumentirati pravila, postupke, radne upute te ostalu dokumentaciju koja se odnosi na aktivnosti u odjelu domaćinstva:</p> <p>1) osoblje odjela domaćinstva koje ima kontakte s gostima mora poznavati osnove komunikacije;</p> <p>2) osoblje koje radi u odjelu domaćinstva mora poznavati smještajne jedinice i zajedničke prostore za koje je zaduženo (Product Knowledge);</p> <p>3) osoblje odjela domaćinstva mora obavljati određene aktivnosti prema utvrđenim pravilima i postupcima, npr.:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) na osnovu procjene popunjenosti smještajnih jedinica planirati raspored rada sobarica; b) izvršiti pripremu radnih kolica; c) ulaziti u sobu gosta; d) pružati usluge pranja, glačanja, kemijskog čišćenja, čišćenja obuće i ostale usluge, te vođenje evidencija; e) čistiti i pospremati sobu i kupaonicu;

	<ul style="list-style-type: none"> f) čistiti i pospremati zajedničke prostore; g) obavljati periodična, sezonska, generalna čišćenja i sl. h) koristiti sredstva za čišćenje; i) sakupljati, razvrstavati i otpremati prljavu posteljinu 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>4) opis poslova, zadataka i ovlaštenja za svakog člana osoblja;</p> <p>5) obavljati ostale aktivnosti prema utvrđenim pravilima i postupcima.</p>
--	--

11. F&B - Restorani i barovi	
	<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> <ol 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. Osoblje koje radi u ugostiteljskim sadržajima gdje se pružaju usluge iz skupine "Restorani i Barovi" (dalje u tekstu: Restorani i Barovi) moraju dobro poznavati osnove komunikacije; 2) osoblje koje radi u Restoranima i Barovima mora dobro poznavati proizvod koji prodaje (Product Knowledge); 3) osoblje koje radi u neposrednom kontaktu s gostom mora poznavati osnove tehnike prodaje; 4) kako bi kvaliteta u procesu pružanja usluga hrane i pića ispunila zahtjeve gostiju, osoblje koje radi u Restoranima i Barovima mora poduzimati niz aktivnosti prema utvrđenim pravilima i procedurama, kao npr: <ul style="list-style-type: none"> b) ustrojiti i primjenjivati odgovarajući sistem posluživanja (organizaciju i hijerarhijsku strukturu); c) izraditi jelovnike (a la carte, buffet, pansionerske menu-e), vinske karte i karte pića i napitaka; d) pripremiti prostor, opremu i inventar Restorana i/ili Bara; e) odgovarajuće postaviti Buffet stol; f) dočekati, pozdraviti i po potrebi otpratiti goste do stola; g) prezentirati jelovnik na odgovarajući način; h) primiti narudžbu; i) izdavati jela i pića u određenom vremenu; j) odgovarajuće postaviti stol gosta s obzirom na vrstu jela i pića koje će se posluživati, odnosno primjenjivati odgovarajuće standarde za razne postavbe sola); k) odgovarajuće posluživati razne vrste hladnih predjela, razne

	<p>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.;</p> <p>l) odgovarajuće posluživati vina;</p> <p>m) odgovarajuće posluživati ostala pića i napitke;</p> <p>n) poznavati i odgovarajuće primjenivati razne tehnike kod posluživanja;</p> <p>o) poznavati i odgovarajuće obavljati složene aktivnosti, operacije i tehnike pred gostom: npr.: rasijecanje mesa, filiranje ribe, priprema tatar bifteka, flambiranje itd.;</p> <p>p) pratiti i predviđati želje i potrebe gosta tijekom njegovog boravka u Restoranu ili Baru;</p> <p>q) nastojati ispuniti posebne želje gostiju;</p> <p>r) na odgovarajući način naplatiti uslugu;</p> <p>s) pozdraviti i ispratiti gosta;</p> <p>t) itd.</p> <p>5) opis poslova, zadataka i ovlaštenja za svakog člana osoblja;</p> <p>6) obavljati ostale aktivnosti prema utvrđenim pravilima i postupcima.</p>
--	---

12. Sobno usluživanje (Room Service)	
	<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> <p>a) izraditi odgovarajući jelovnik za Room Service;</p> <p>b) na odgovarajući način primiti narudžbe;</p> <p>c) poštivati utvrđeno vrijeme izdavanja hrane i pića, računajući od trenutka narudžbe;</p> <p>d) na odgovarajući način posluživati hranu, piće i napitke, uvažavajući specifičnosti Room Service-a;</p> <p>e) na odgovarajući način izvršiti naplatu usluge;</p> <p>f) na odgovarajući način odnijeti sav pribor iz sobe.</p> <p>2) opis poslova, zadataka i ovlaštenja za svakog člana osoblja;</p> <p>3) obavljati ostale aktivnosti prema utvrđenim pravilima i postupcima.</p>

13. Ostale usluge i sadržaji	
	<p>Ako hotel pruža ostale usluge i sadržaje kao npr.:</p> <p>a) kongresi;</p> <p>b) poslovni i drugi sastanci;</p> <p>c) razna događanja;</p> <p>d) prezentacije;</p> <p>e) wellness;</p> <p>f) razni sportski i slični sadržaji;</p> <p>te usluge i sadržaji moraju se pružati prema utvrđenim pravilima, postupcima, radnim uputama i sa svom potrebnom odgovarajućom dokumentacijom.</p>

Smjernice za izradu priručnika s pisanim pravilima, postupcima (procedurama), radnim uputama i ostalom dokumentacijom predstavljaju alat, odnosno pomoć Upravi pri izradi Priručnika, ne prejudicirajući obvezu da se u svim elementima i u potpunosti

ispune uvjeti navedeni u smjernicama, jer se na taj način neće ograničiti Ugostitelja u implementaciji dodatnog „know how-a“, ako ga ima.

Ovisno o potrebi, dokumentacija u Priručniku može biti, a u praksi najčešće i jeste, daleko opsežnija nego što je to navedeno u Smjernicama.

Ipak, Uprava hotela mora osigurati da se u svrhu što boljeg odvijanja poslovnih procesa, što boljeg obavljanja pojedinih aktivnosti, u svrhu unapređivanja potrebnih znanja i tehnika u procesu pružanja usluga gostima, uspostavi najpotrebnija i najnužnija dokumentacija, na način, da se u određenoj i potrebnoj mjeri obuhvate sve točke od 1. do 13. ovog Priloga.

Iznimno, točke 12. i 13. isključuju se, ako se u hotelu ne pružaju navedene usluge i ako nema navedenih sadržaja.