59. I – 7 Značaj i uloga kadrova u ugostiteljstvu

Kvalitet usluga koje se pružaju u turizmu i ugostiteljstvu u značajnoj meri zavise od zaposlenih. Zaposleni ulaganjem napora i obavljanjem radnih aktivnosti utiču na kvalitet pruženih usluga.

Osim činjenice da kvalitet usluga u značajnoj meri zavisi od tehničkih elemenata, koji su okvir pružanja usluga ( kvalitet i uređenost restorana i hotela ,vrsta opreme koja postoji u kuhinji restorana,kvalitet escajga,dekor i dr.) u savremenom turizmu i ugostiteljstvu sve veća pažnja posvećuje se unapređenju usluga povećanjem kvaliteta rada ugostiteljskih radnika.

Postoje dve vrste radnih aktivnosti koje se obavljaju u turizmu i ugostiteljstvu:

* **aktivnosti koje se odnode na neposrednu interakciju zaposlenih s gostima (** posluživanje hrane i pića koje obavlja konobar, šankeri koji služe piće,recepcioneri, turistički vodiči i dr.). proces usluživanja gostiju neposrednim kontaktom osnovna je radna aktivnost zaposlenih. Zaposleni koji dolaze u neposredni kontakt s gostima treba da budu predusretljivi,ljubazni i efikasni u procecu usluživanja.

Urednost zaposlenih koji dolaze u neposredni kontakt s gostima veoma je značajna. Takođe,zaposleni moraju da vode računa o privatnosti,da prilagode način komunikacije,izlaze u susret željama i očekivanjima gostiju i sl. Za ovu vrstu aktivnosti,kada ugostiteljska delatnost ima internacionalni karakter, mogućnost sporazumevanja zaposlenih na stranom jeziku je neophodna;

* **aktivnosti u kojima zaposleni ne dolaze u neposrednu interakciju s gostima,** već se radne aktivnosti obavljaju u organizacionim delovima objekta u koje gostima nije dozvoljen pristup. Tu pre svega spadaju kuhinja, u kojoj se priprema hrana,magacin,u kom se skladište namirnice i piće, recepcija, u kojoj se obavljaju aktivnosti u vezi s organizacijom soba, čišćenjem i održavanjem objekta i dr. Zaposleni radne operacije obavljaju bez prisustva gostiju. Za ove radne aktivnosti bitni su:

-brzina obavljanja radnih aktivnosti

-kvalitet obavljanja posla(kvaitet pripremljene hrane,stepen čistoće)

.diskrecija radu ( obavljanje poslova bez prekomerne buke,da zaposleni ne borave u delovima predviđenim za gosta i sl.)

Za ove vrste aktivnosti ,da bi se izbegla subjektivnost u radu,propisuju se standardi koje zaposleni treba da poštuju u obavljanju poslovnih aktivnosti. Standardima se definišu vreme i način obavljanja radnih aktivnosti. Stadardima se podrazumeva, npr.predviđanje maksimalnog vremena za koje gost treba da bude uslužen,način primanja porudzvine,način oblačenja,način serviranja hrane, dekoracija stolova i poslužene hrane,escajg koji se koristi za posluživanje različite vrste hrane i dr.

Svaki ugostiteljski objekat ima svoje standarde koji su prilagođeni načinu poslovanja samog objekta. Bitno je da se zaposleni upoznaju sa standardima objekata i da se pridržavaju propisanih standarda. Nepridržavanje standarda u obavljanju radnih aktivnosti značajno umanjuje kvalitet ugostiteljskih usluga koje se pružaju gostima.

Najznačajnije radne aktivnosti koje zaposleni obavljaju u ugostiteljstvu su sledeće.

-pripremanje toplih i hladnih jela i poslastica

-pripremanje za posluženje toplih i hladnih napitaka (kafe,čajeva,alkoholnih i bezalkoholnih pića i dr.)

-služenje hrane i pića

-doček i organizacija smeštaja gostiju

-održavanje čistoće objekta

-dekoracija i uređenje delova objekata u koje dolaze i kroz koje prolaze i borave gosti

-animacija i zabava gostiju

-nabavka hrane, pića i pića sitnog i krupnog inventara

-vođenje komercijalnih,finansijskih,administrativno-pravnih i drugih poslova neophodnih za poslovanje ugostiteljskih objekata

-obavljanje poslova iz domena dopunskih i pomoćnih usluga u ugostiteljstvu.