

Uvođenje metodologije “5S” za organizaciju radnog mesta Intorduction of “5S” workplace organization methodology

student: Marijana Krajina, Prirodno-matematički fakultet u Novom Sadu,
marijana_krajina@yahoo.com

preduzeće/supervisor: MK Mountain Resort, Kopaonik, Nikola Kutlešić,
www.mkmountainresort.com

mentor prakse: mr Mirjana Penić, Prirodno-matematički fakultet u Novom Sadu,
penicns@yahoo.com



ZADATAK: Metodologija za unapređenje načina organizacije i uređenja radnog mesta poznata je pod skraćenicom „5S” (sortiranje, sistematizacija, čišćenje, standardizacija i održivost). Zadatak studenta u okviru realizacije ove studentske prakse jeste da sagleda i opiše trenutni način organizacije i uređenja karakterističnih radnih mesta preduzeću MK Mountain Resort, Kopaonik. Dobijene informacije treba da uporedi sa preporukama metodologije 5S i da definiše polazne osnove za uvođenje programa 5S u ovo preduzeće. Student takođe treba da pripremi i trening materijal koji bi se iskoristio

1.UVOD

Grand Hotel & Spa**** je dobitnik titule “Šampion zimskog turizma” i proglašen je za najbolji hotelsko-ugostiteljski-turistički objekat u regionu, po oceni stručnog žirija, u okviru 43.Međunarodnog sajma turizma u Novom Sadu za 2010.godinu. U 2011. je MK Mountain resort dobitnik titule Best Balkan Winter resort, što sve ukazuje na činjenicu da bi obavljanje prakse u ovako luksuznom i prestižnom objektu bilo neizreciva prednost i odskočna daska na putu ka mom daljem usavršavanju. Uz poznavanje činjenice da je gospodin Nikola Avram, direktor MK Mountain Resorta, proglašen za menadžera godine u kategoriji „Lider hotelske industrije“, potrudila sam se da u toku boravka u hotelu prikupim što više znanja, veština i prakse, znajući da učim od najboljih.

2.OPIS REALIZOVANIH AKTIVNOSTI

MK Mountain resort kompanija se bavi hotelijerstvom i planinskim turizmom. Čine je Grand Hotel & Spa****, novootvoreni Family Hotel Angella****, Apartmani Konaci-Sunčani vrhovi*** i restoran nacionalne kuhinje Zvrk. Svi objekti su smešteni u središtu turističkog centra i Nacionalnog parka Kopaonik, na visini od 1770m. Kapacitet kompleksa je 1346 ležaja, što čini polovinu ukupnog kapaciteta na Kopaoniku.

Praksu u ovom hotelu, u trajanju od 10 nedelja, obavljala sam na recepciji i u domaćinstvu. Ovakav program prakse, koji objedinjuje recepciju i domaćinstvo je naročito važan za studenta, jer osim što pruža mogućnost upoznavanja sa sadržajima hotela i izgledom soba kroz rad u domaćinstvu, čime se student priprema za rad na recepciji, ujedno pruža i mogućnost da se uvidi orgaizacija rada, struktura mendžmenta, da se uvide najčešći problemi i nesporazumi do



kojih može doći u odnosu recepcije i domaćinstva, da se nauči posao svakog sektora u okviru domaćinstva i samim tim se stekne razumevanje i strpljenje ukoliko svi poslovi nisu obavljani na vreme ili adekvatno.

Prvi deo prakse, u trajanju od 5 nedelja obavila sam na recepciji. Na početku su moja zaduženja bila prilično jednostavna. Nakon obilaska i upoznavanja sa hotelom, bila sam osposobljena za davanje osnovnih informacija gostima, a zadaci su mi se svodili na dodavanje ključeva, pisanje boravišnih prijava i vođenje računa o urednosti samog recepcijskog pulta. Sledeći korak je bilo upoznavanje sa programom Micros, Fidelio, od početnih stavki kao što su provera dolazaka, odlazaka i gostiju u hotelu, preko pravljenja profila i prijave gostiju, unosa podataka, pravljenja rezervacije na licu mesta, zaduživanje gostiju i na kraju sama naplata i odjava. Savladavanje Fidelia je jedna od brojnih prednosti ove prakse koja će pomoći da se nakon fakulteta poveća kompetitivnost studenata na tržištu radne snage.

Prostalih 5 nedelja prakse obavila sam u sektoru domaćinstva. Prve dve i po nedelje proveli smo u vešeraju, a zatim ostatak vremena na sobama. Zadaci u vešeraju su za razliku od recepcije bili čisto fizički i postavljeni pred nas da bi se uvideo dugačak i težak put do besprekorno čiste i uredne sobe. Pranje, slaganje i peglanje posteljina, peškira i bade-mantila kako za hotel Grand, tako i za Angellu, Konake i restoran Zvrk je svakodnevan i nimalo lak posao koji ne trpi greške i mora biti obavljen na vreme, jer ritam rada hotela ne dozvoljava kašnjenja i propuste u radu. Posao u vešeraju podrazumeva takođe, pranje i peglanje gostinskih, ličnih stvari što se radi uz posebnu pažnju i oprez. Važan aspekt ovog posla je vođenje evidencije oko unetih i iznetih peškira i posteljina, ravnomerna raspoređenost istih po spratovima, vođenje računa o zalihama potrošnog materijala, kao i o rashodu.

Praksu smo završili u sektoru soba, gde smo pomagali sobaricama da završe dnevne zadatke vezane za određeni broj soba koje su za taj dan trebale da očiste. Na ovaj način smo se detaljno upoznali sa vrstama soba u hotelu, razlikama između njih, njihovim sadržajem, veličinom, pozicijom u odnosu na hotel. Jako važan momenat u ovom poslu jeste smena, tj. kraj nedelje kada odlazi najveći deo gostiju iz hotela i dolaze novi gosti.

3. OSTVARENI REZULTATI

Tokom zimske prakse koju sam obavila u hotelu Grand, pored brojnih tehničkih stvari koje sam savladala, kao što je rad na programu Fidelio, prijava i odjava gostiju, zaduživanje i naplata računa, peglanje i pakovanje posteljine, priprema sobe za gosta, tu su i brojne situacije koje se ne mogu naučiti, već se savladavaju kroz iskustvo. Neke od najvažnijih su upravljanje nepredviđenim situacijama, adekvatno reagovanje u komunikaciji sa gostom, usavršavanje interpersonalnih veština i odnosa kako prema gostu, tako i prema kolegama, nadređenima, uviđanje značaja timskog rada i međusobne zavisnosti svakog pojedinačnog sektora u hotelu. I na kraju najvažnije, a to je doprinos ultimativnom cilju za koji svaki pojedinac koji radi u hotelu snosi odgovornost, a to je zadovoljan gost koji će se ponovo vratiti i preneti svoje pozitivno iskustvo rodbini i prijateljima.

4. ZAKLJUČAK

Neizмерно sam srećna što mi se ukazala prilika da obavim ovu praksu i postavim temelj svom daljem usavršavanju u ovom poslu. U isto vreme sam i neizмерно zahvalna fakultetu što na ovaj način omogućava studentima da se usavršavaju i što je jedna ovakva šansa upravo meni pružena.

LITERATURA

- [1] <http://www.mkgroup.rs>
- [2] <http://grand-kopaonik.com>