

Банкет менаџмент



ЗНАЧАЈ МЕНАѢМЕНТА У ОПШТЕ

ПОЈАВА МЕНАѢМЕНТА У УГОСТИТЕЉСТВУ

УВОЂЕНЕ МЕНАѢМЕНТА И МЕНАѢРА
У УГОСТИТЕЉСКУ ДЕЛАТНОСТ

-МенаѢмент и његов успон

-Парадигма банкет менаѢмента

-Суштина банкет менаѢмента

-Циљ банкет менаѢмента

-Окружење и његов значај

Банкет менаѢмент као професија

Менаџмент је значајна функција сваког предузећа. Према наводима Проф. др. Манојла Бабића и Проф. др. Божидара Ставрића у књизи Менаџмент 1998. год. Шрајбер је 60- тих година XX века тврдио да је главни разлог инфериорности западноевропских предузећа у односу на америчка, бољи менаџмент у америчким предузећима и америчкој привреди.

Слично становиште износи и великан из ове области Питер Дракер, тврдећи да је главни ресурс који је омогућио Јапану да се за 20-так година из неразвијене земље трансформише у једну од најразвијенијих земаља света.

На нужност и значај менаџмента за успешно пословање предузећа указивали су још и Фајол, истичући да свако предузеће мора да има ову и још неке функције. Слично мишљење истицао је и Тејлор, придајући менаџменту посебну предност.

МЕНАЏМЕНТ

САД као самостална друштвено политичка заједница настале су пре више од 200 год., потписивањем мировног уговора у Паризу.

Интензивно досељавање становништва из многих европских земаља допринела су оживљавању приврде. То је омогућило да се развија индустријска производња.

Дуготрајни рат између Британије и Француске у Европи и Индији од друге половине XVII до почетка XX века погодовао је развоју америчке индустрије.

Концентрација капитала и рада у гигантским предузећима условила је развој професионалног менаџмента. Једна од основних предности америчке привреде у односу на европску јесте јединственост привредног простора на коме живи око 200.000.000 становника што са Канадом и Мексиком чини огромно тржиште.

Неке специфичности америчког менаџмента засноване су на остварењу материјалног благостања људи .

Увођењем професионалног менаџмента замењује се класични начин власничког управљања предузећима.

Веома изражена материјална мотивација представља једну од битних особености америчког менаџмента.

1.2 Европски менаџмент

- ▶ Када се говори о специфичностима развоја европских земаља везано за менаџмент, обично се мисли на чланице европске уније и још неколико земаља Европе јер су се остале европске земље развијале у социјалистичким условима где се манифестовало државно управљање пољопривредом.
- ▶ Тек крајем XX века и у овим земљама отпочиње процес транзиције ,на тржишне услове привређивања и приватизацију,и када се уместо државног управљања јавља менаџмент.
- ▶ Менаџмент у Европи се развија под утицајем САД. “Негујући концепт тржишне привреде ове земље су се определиле за “менаџмент тоталног квалитета”(Total Quality management -ТОМ)који је прокламован у оквиру система ИСО 9000.

1.3 Јапански менаџмент

Јапански менаџмент има извесних специфичности у односу на амерички и европски менаџмент.

Управљање јапанским компанијама огледа се у 5 тачака:

- 1. доношење одлука консезусом**
- 2. доживотно запослење**
- 3. “Јапан инц”**
- 4. канбан систем произвоње и**
- 5. зен- будизам и др.**

Једна од битних карактеристика јапанског менаџмента јесте напуштање праксе менаџмента тоталног квалитета (TQM) ради преласка на управљање производњом у којој се грешке (дефекти) свODE на нулу (Zero defects management - ZDM).

2. ПОЈАВА МЕНАЏМЕНТА У УГОСТИТЕЉСТВУ

- ▶ Ефикасно обезбеђивање , распоређивање и коришћење људских и материјалних ресурса стварало је и технолошко окружење-подручје, где су се стално дешавале евидентне промене. Промене се огледају у изградњи великих хотелско-ресторатерских објеката-ланаца.
- ▶ Стварањем великих ланаца угоститељских објеката створена је могућност масовне производње угоститељских и других услуга и примене савремене технике, технологије и организације рада по хоризонтали и вертикали која се назива менаџмент.
- ▶ Отварањем Термонт хотела у Бостону 1829. године означава се почетак модерног хотелијерства.
- ▶ То је хотел где је менаџмент дошао до изражаја , увео је значајне за то време иновације рада које су превазишле све остале хотеле у Европи и Америци .
- ▶ Менаџмент у Термонт хотелу обележио је и почетак тренирања и давања инструкција свим запосленим с намером да се сваки гост “мора третирати с поштовањем и уважавањем”.

3. Увођење менаџмента и менаџера у угоститељску делатност

- ▶ Оправданост за увођење менаџмента и менаџера у угоститељску делатност су различити, пре свега што је угоститељство с својим сегментима (хотелијерство и ресторатерство) ушло у процес убрзаних промена, посебно на плану увођења нових технологија, технике пословања и савремене организације рада.
- ▶ За регулисање и елиминисање пословних ризика и губитака у угоститељској делатности потребне су нове методе, облици и нове могућности управљања постојећим слабостима.
- ▶ Једно од могућих решења је свакако ,увођење савремене организације рада, технике и технологије коју ће спроводити стручни и одговорни радници у овом делу посла једном речју названи менаџмент.

Менаџмент је вештина, професија и посебна научна дисциплина која последњих 50 год. у свакој развијеној земљи постала друштвена институција.

Код нас је менаџмент постао популаран у процесу транзиције наше привреде на тржишне критеријуме, као такав постао је незаобилазан предмет изучавања на високим школама-универзитетима.

Менаџмент је специфичан орган нових институција, привредних организација, универзитета, болница, војних установа и др.

Реч менаџмент и менаџер се врло често чују у данашње време, скоро у свакој прилици, на послу у фирми, на спортским теренима, угоститељству и др.

Менаџмент у свакодневном значењу везује се за период интензивног привређивања применом индустријских метода у производњи материјалних добара као и у осталим друштвеним делатностима.

Под појмом менаџмент у ширем смислу подразумева се одлучивање о циљевима организационог система, затим о начину и средствима којима се такви циљеви могу остварити, као и о коришћењу резултата пословања тог система.

3.1 Менаџмент и његов успон

- ▶ У задњих 50 година менаџмент се убрзано развија тако да се може рећи да га примењују све земље,неко више неко мање што све зависи од достигнућа развоја друштва у целини, он континуирано мења друштво и економију
- ▶ Менаџмент је својеврсно - специфична функција,задатак или посао који треба да се обавља у сваком организованом субјекту- предузећу или некој другој организованој целини,односно институцији.
- ▶ **Без институције нема менаџмента,али без менаџмента нема ни институције.**
- ▶ Један од најбитнијих задатака менаџмента је да сам рад учини продуктивним, а радника што је могуће више успешнијим.
- ▶ Рад се састоји од чињења људског бића, то је јединствена људска активност .Истовремено главнина рада се креће од физичког рада према интелектуалном раду (раду знања).

3.2 Дефиниција и улога менаџера

Због изузетне важности и улоге менаџера и менаџмента у савременом привређивању у свету , своју улогу у образложењу разрешењу и поимања термина менаџмента допринео је и научни творац менаџерства Питер Ф. Дракер : “Менаџери су основни ресурс привреде ,они су најскупљи ресурси у многим бизнисима и ресурс који најбрже нестаје и за који је неопходно да се стално допуњује “.

Опште је прихваћена дефиниција дата у речнику ВЕБСТЕРС :”**Менаџер је човек ,особа, неко који издаје директиве , дирекције,руководи се нечим или неким послом, бизнисом**”. (Речник Вебстерс “ 1970.год.)

Менаџери су професионалци.Раде у свим организационим системима угоститељских предузећа (малих, средњих, великих и гигантских).

Менаџери са тим организацијама склапају професионалне уговоре, путем којих преузимају вођење њиховог пословања и одговорност за остварење резултата рад.

Менаџер управља радом, он мора изнаћи оптимално решење које ће му омогућити да буде продуктиван а радник успешан.

Резултати менаџеру у угоститељству се мере према оствареном профиту и расту предузећа.

Мерење резултата рада банкет менаџер може бити проширен са вођењем евиденције о броју кувера оствареном у неком временском периоду или броју услужених гостију итд.

Менаџер живи и ради истовремено ,у садашњости и у будућности ,он је визионар,стратег и изнад свега карактерна личност.

Постоји ниво менаџера сходно величини организације:нижи или линијски менаџери, менаџери средњег нивоа и топ или генерални менаџери.

Оно што чини банкет менаџера јесте одговорност за постигнуте резултате у том делу ресторатерства, а не “одговорност за рад других”.

Банкет менаџер је тај који координира рад разних одељења чија је делатност фокусирана остваривању планских постављених циљева банкет менаџмента. То је читава група радних одељења која учествују у припреми разноврсног асортимана јела, затим одељења за снабдевање са одговарајућим пићима и другим услугама неопходним за одређену поруџбину.

Пажљиво планирајући ,добро себе оранизујући и одржавајући добре међуљудске односе ,банкет менаџер ће имати довољно контроле неопходне да руководи ,гостољубивим и успешним банкет менаџерством.

4. БАНКЕТ МЕНАЏМЕНТ

Банкет менаџмент представља само један део укупних ресторатерских услуга гостопримне делатности.

Под појмом банкет менаџмента у ширем смислу се подразумева широка лепеза ресторатерских услуга која се приређује у ресторатерству од случаја до случаја ,онда када се за то укаже прилика.

Ту су не само банкети ,већ и многе друге свечане гозбе са одређеним оброком као што су итимна вечера са свим својим специфичностима у односу на банкет-вечеру или ручак, пословни ручак,свадбени ручак или вечера, крсна слава са свим својим посебностима и обичајима ,рођенданска славља,заједнички доручак који се може организовати на највишем протоколарном нивоу попут оног што га приређује председик САД за своје колеге, хладан бифе где је “шведски сто” припремљен са највећим умећем наших кулинара и посластичара што представља врхунац кулинарске уметности, топли бифе са врхунски припремљеним са врхунски припремљеним топлим јелима екстра кавлитета где је вештина кулинара дошла до свог најпунијег изражаја , хладно-топли бифе где су комбинована посебно врхунска хладна јела и посебна топла јеласервирана у бен-мари опреми ,коктел бифе као свечани обед који може бити приређен и за највећи број гостију (и за више хиљада)када су у питању конгреси којима присуствује велики број учесника.

Банкет менаџмент

Свечани приједи са коктел бифеом , дакле , решава питање опслужења великог броја гостију, што не значи да се не може применити и за мањи број гостију, напротив и то се врло често дешава у овом сегменту пословања (банкет менаџменту).

Свечани пријем са коктел партијом су на неки начин специфични јер се могу приредити у различитим временима дана што посебно условљава и одређивање асортимана услуга и количина које ће бити планиране.Ту су и пружање услуга на баловима, услуге на гарден партији,разним врстама чајанки и посебно организованих журки.

Банкет менаџмент врши организовање једне врсте посебног обеда, углавном у природи под називом пикник (pique-nique) где поводи могу бити разноврсни.

Кетеринг је нешто посебно чиме се брине банкет менаџмент па у том смислу често се формира одељење у оквиру банкет менаџмента које се бави овим изузетно значајним послом, јер се у оквирима кетеринг сервиса пружају услуге не на лицу места

где се оне припремају у оквиру угоститељског објекта, већ се припремљене транспортују у просторе који су са поручиоцем уговорене.

Банкет менаџмент има за задатак да ради на сталном побољшању квалитета услуга и проширивање (иновирање) асортимана ресторатерских услуга .У свим истраживањима теба да настоји да се шири лепеза услуга као што су оне које су везане за народне обичаје пред полазак регрута на одслужење војног рока и друге.

Банкет

МЕНАЏМЕНТ

- ▶ Банкет менаџмент је у тесној вези са протоколом. Познато је наине да извесне ситуације у својим оквирима имају и протоколе чији је основни задатак да се брину око церемонијала који се у појединим ситуацијама морају обавити према неким обичајима. Ти обичаји су понекад и установљени од стране државе, као што је то случај код посете страних државника, ато опет зависи од ранга државника.
- ▶ У том смислу се врши рангирање функција, где се најстроже примењује пресеанс (право једне личности у односу на другу).
- ▶ Пресеанс се односи и на распоред званица за столом (банкет рецимо) када се тачно прецизира место госта у односу на домаћина и др.
- ▶ Протоколом се регулише све оно што се мора поштовати за време банкета (трајања ручка или вечере) што поред осталог подразумева и држање здравице, музицирање за време трајања обеда и много тога везаног за поједине врсте обеда. За тај део посла брине се протокол али и банкет менаџер је у сталном контакту са протоколом све док траје протоколарна церемонија.

Посебно се даје значај уређивању простора и просторија намењених званицама одређеног пријема.

Декорацију простора обавља стручно особље за тај део посла. Осим простора и просторија који се декоришу, поред осталога и са одговарајућим врстама цвећа и са разним врстама зеленила.

Конгресни туризам је од посебног значаја за банкет менаџмент са аспекта бројности учесника и настојања да се све унапред разради како би се избегли евентуални пропусти. У том циљу значајну улогу има протокол и банкет менаџер. Осим њих ангажују се и менаџери: менаџер за техничка питања, хотелски менаџер за пријем и смештај учесника у хотелске собе, паркинг простор, организовање превоза, менаџер задужен за пружање услуга у хотелским собама, ресторан менаџери, менаџер ноћног бара, менаџер за рекреацију, менаџер и лекари за пружање здравствених услуга и други.

5.1 ПАРАДИГМА БАНКЕТ МЕНАЏМЕНТА

Парадигма (узор, пример) банкет менаџмента полази од увођења иновација у делу ресторатерства - банкет менаџменту, одређене гостопримне организације.

Примена иновације се односи на производњу, продају, организацију али и на менаџмент.

Једно од могућих значаења парадигме предузећа може се добити одговором на питање како да мала ствар постигне ефекат, односно како масовно применити иновацију. Банкет менаџмент који настаје у оквиру ресторатерства у свом оснивању полази са скромнијим жељама, али с циљем да се посао постепено развија проширивањем броја корисника банкет менаџерских услуга уз истовремено проширивање еопходних капацитета и увођење нове технологије и технике у свим својим привредним активностима.

Банкет менаџмент је дисциплина која се примењује у свим уго. предузећима која се баве комерцијалном делатношћу. Банкет менаџмент има за циљ да повећа виталитет ресторатерске организације, односно омогући преживљавање и просперитет банкет менаџмента у оквирима ресторатерске комерцијалне организације. Да би се обезбедио раст организације неопходно је разумевање, пре свега, суштине банкет менаџмента и циља банкет менаџмента.

5.2 СУШТИНА БАНКЕТ МЕНАЏМЕНТА

Један од основних задатака банкет менаџмента угоститељског предузећа је избегавање његове преране смрти.

Прерана “смрт” може бити последица изузетно негативног дејства окружења или лошег менаџмента.

Добар банкет менаџмент захтева, пре свега, проактиван приступ, односно антиципирање проблема и благоремене припреме, припреме за њихово решавање.

Антиципирање је главни садржај планирања.

Будућност се не може поуздано предвидети, али то не значи да се за њу не можемо благовремено припремити.

Припрема за будућност претпоставља поред планирања и адекватно организовање.

Организована структура је инфраструктура за спровођење свих планских одлука банкет менаџмента, па и оних које се односе на будућност.

5.3 ЦИЉ БАНКЕТ МЕНАЏМЕНТА

Циљ банкет менаџмента је остварење жељеног стања или нивоа активности предузећа које доводи до задовољења циљева интересних група.

Једно је битно да се сва угоститељска па и друга предузећа налазе у бизнису - бизнису рентабилног коришћења ретких ресурса (радне снаге, прехранбених роба- намирница и др.), те да се за те стратегије користе (остварење циља) различите стратегије увођења иновација. Треба разликовати циљ (максимизација вредности) од процеса (управљање вредношћу).

Циљеви банкет менаџмента су базирани на већ уговореним пословима, или су договори у току са великом вероватноћом да ће се поручилац определити за нашу понуду.

Углавном, то су циљеви банкет менаџмента да пружа квалитетне услуге у договорено време и на унапред утврђеном месту. Ту се скоро ништа не промени у међувремену .

То је једна велика предност банкет менаџмента да увек на време, може све испланирати до детаља и пружити услугу на квалитетан начин .

5.4 ОКРУЖЕЊЕ И ЊЕГОВ ЗНАЧАЈ

Свака организација, па и предузеће као специфична организација (предузетничка организација) је у интеракцији (међусобном деловању) са окружењем. Постоје интерно и екстерно окружење

Промене у интерном окружењу се јављају регуларно и предузеће је оспособљено да на њих реагује одговарајућим одлукама банкет менаџмента.

Конвенционални поглед на промене у екстерном окружењу јесте да су оне ретке и неуобичајене.

Банкет менаџмент има предиспозицију да реагује на промене у интерном окружењу. То је добра ствар уколико предузеће послује у условима стабилног и предвидивог екстерног окружења. Проблеми настају када промене у екстерном окружењу постају учестале и уобичајене.

Банкет менаџмент мора настојати да из свог окружења, како ближег тако и оног даљег, свакодневно црпи информације, које су од значаја за рад ресторатерског предузећа, односно његовог менаџмента. Поред осталог интерес треба да фокусира на обезбеђењу одговарајућих намирница и пића, одговарајућих профила (квалификација) радне снаге и др.

Информације се пажљиво прикупљају и користе банкет менаџменту када приступа изради неког плана, односно када себи жели да постави одређени циљ за који ће се организовати и у одређеном времену остварити

5.5 БАНКЕТ МЕНАЏМЕНТ КАО ПРОФЕСИЈА

Банкет менаџмент је млада наука и датира од средине XX века .Менаџмент је прихваћен у ресторатерској делатности ,али се највише примењује у великим угоститељским објектима попут хотела виших и високих категорија,као на пример хотел Франкфуртер хоф у Франкфурту на Мајни , хотел Савој у Лондону.Ова два хотела су применила менаџмент јер су за то имали све услове.

Власници ових хотела су пренели управљање на професионалне менаџере.

Менаџери као професионалци су напосто унајмљени да управљају оваквим гигантима уз одговарајућу накнаду и припадајуће привилегије.

То су радници са завршеним школама ,пре свега стручним угоститељским, а затим и школе за менаџмент ,као што је школа за руководни кадар у угоститељству (хотелијерство и ресторатерство) у Глиону (Швајцарска).

хотел Интерконтинентал је први који је по свом оснивању увео научни менаџмент на све нивое кога касније следи Хајат и хотелско предузеће Унија у свим својим хотелима са вишим и високим категоријама,међу којима хотел Москва постиже натпросечне резултате, захваљујући изванредном функционисању менаџментског начина управљања.



ХВАЛА

НА

ПАЖЊИ!