

# BANKET MENADŽER



**АКАДЕМИЈА СТРУКОВНИХ  
СТУДИЈА БЕОГРАД  
ACADEMY FOR APPLIED  
STUDIES BELGRADE**



## ❖ BANKET MENADŽER

- ❑ Banket menadžeri su lica koja imaju veliku odgovornost za ostvarenje postavljenih planskih ciljeva.
- ❑ Bez obzira o kakvim se poslovima radi ili organizaciju kojom upravljaju menadžeri imaju slične poslove.
- ❑ Banket menadžeri su planeri, organizatori, vodj i kontrolori.
- ❑ Ukoliko se postavljeni ciljevi ostvaruju uz minimum napora ili troškova ta organizacija funkcionije efikasno. Ako organizacija ostvaruje „prave“ ciljeve ona funkcionije efektivno. Koncept efikasnosti i efektivnosti uveo je u menadžment preduzeća Piter Draker.
- ❑ Prema P. Drakeru efikasnost znači „raditi na pravi način“ , a efektivnost „raditi prave stavri“.

- Uspešnost banket menadžera se prati preko rezultata poslovanja u datoj organizaciji (ugostiteljskom objektu).
- Zadaci menadžera su ispunjeni ukoliko je banket menadžer valjano ostvario planom postavljene ciljeve.
- Ako menadžeri svoje poslove ne obavljaju na valjan način, ugostiteljski objekat ne može da ostvari postavljene ciljeve.
- Efikasan menadžer je onaj menadžer koji ostvaruje rezultate koji prevazilaze impute.
- Menadžer koji minimizira troškove resursa koji koristi za ostvarenje ciljeva je efikasan menadžer. Efikasnost se vezuje za sposobnost odabira pravih ciljeva.



- Menadžeri se klasifikuju po 2 kriterijuma: hijerarhiji i po širini odgovornosti.
- Prema kriterijumu hijerarhije postoje menadžeri prve linije, menadžeri srednjeg nivoa i menadžerski vrh.
- Prema kriterijumu širine odgovornosti postoje funkcionalni menadžeri i generalni menadžeri.
- U prvoj liniji su menadžeri najnižeg hijerarhijskog nivoa. Poslednično, menadžeri prve linije ne kontrolišu druge menadžere već samo sebi podređene radnike.
- Menadžeri srednjeg nivoa se nalaze u sredini organizacione hijerarhije. Ova vrsta menadžera je odgovorna za menadžere prve linije i preko njih za druge podređene članove preduzeća.
- Menadžerski vrh je odgovoran za celokupno upravljanje ugostiteljskom firmom. Menadžerski vrh se sastoji od relativno malog broja menadžera.
- Funkcionalni menadžeri (functional managers) su odgovorni samo za jednu poslovnu funkciju kao što je proizvodnja, marketing, istraživanje i razvoj, finansiranje i sl.
- Generalni menadžeri su odgovorni za sve funkcije (proizvodnja, marketing, finansiranje i dr.).
  
- Vodjenje (liderstvo) ima svog posebnog značaja u delu banket menadžmenta a i restoraterstva uopšte. Vodjenje treba da omogući kretanje prema definisanim ciljevima banket menadžera, u njihovom domenu ovlašćenja i odgovornosti.
- Sinonimi za ovu fazu menadžmenta su usmerivanje, motivisanje, aktuelizovanje i sl.

- Uloga banket menadžera
- Banket menadžeri predstavljaju osnov i uslov uspešnosti poslovanja savremenih ugostiteljskih firmi. Oni čine njihov esencijalni deo, koji pokreće, vodi i usmerava sve aktivnosti banket menadžmenta.
- Bez banket menadžera nema savremenih organizacija. Bez menadžera se, dakle, više ne može. Banket menadžeri su neizbežni bazični resursi. Oni su ujedno i najskuplji resurs u njima.
- Pod banket menadžerima se podrazumevaju oni koji su odgovorni za postavljene planske ciljeve i donošenje adekvatnih odluka za njihovo ostvarivanje.
- Menadžment je profesija, pa prema tome i menadžeri su profesionalci. Menadžeri rade uglavnom u srednjim, velikim i gigantskim preduzećima sa kojima sklapaju profesionalne ugovore, preuzimajući vođenje njihovog poslovanja i odgovornost za ostvarenje poslovnih rezultata, planom predviđeni.
- Kao profesionalci u banket menadžmentu, za njih se utvrđuju standardi uspešnosti, nagrade za ostvarivanje određenih standarda i sankcija u slučaju njihovog podbačaja.
- Banket menadžer ima velike i najveće odgovornosti za sprovođenje funkcije menadžmenta: planiranje, organizovanje, zapošljavanje, uticanje i kontrolu.

## ▣ BANKET MENADŽMENT I NJEGOVA FUNKCIJA

- ▣ Funkcija menadžmenta – planiranja obuhvata aktivnosti utvrđivanja ciljeva tekudjeg poslovanja banket menadžmenta i njegovog razvoja, zatim definisanje budućih zadataka kao i uslova pod kojima se izvršavaju postavljeni zadaci i ostvaruju ciljevi.
- ▣ U tom smislu planiranje predstavlja osnovu za obavljanje ostalih banket menadžerskih aktivnosti kao što su:
  - ▣ - organizovanje
  - ▣ - zapošljavanje
  - ▣ - uticanje i
  - ▣ - kontrola.
- ▣ Obavljanje navedenih ostalih funkcija menadžmenta zavisi od kvaliteta planskih donesenih odluka.



- ▣ Jedan od najznačajnijih stvaralaca u oblasti menadžmenta Piter Draker navodi celu lepezu ciljeva preduzeća kojima se obuhvataju ključne oblasti poslovanja. U tom smislu on navodi sledećih 8, najvažnijih područija koja opredeljuju ciljeve preduzeća:
  - ▣ - položaj na tržištu
  - ▣ - inovacije
  - ▣ - ljudska organizacija
  - ▣ - fizički resursi (izvori sredstava za proizvodnju)
  - ▣ - finansijski izvori
  - ▣ - društvena odgovornost
  - ▣ - produktivnost i
  - ▣ - odgovornost za profit
- ▣ Svako od navedenih ključnih područija determiniše pravce delovanja, odnosno cilj aktivnosti menadžmenta preduzeća.

- **Banket menadžment i organizovanje**
- Druga neizbežna funkcija banket menadžera je organizovanje. Organizovanje je kao i planiranje ključna funkcija menadžera.
- Ona obuhvata niz značajnih radnji bez kojih preduzeće nije u stanju da uspešno deluje.
- Organizovanje banket menadžmenta se vrši za svaki primljeni posao posebno. Ako je ugovoren prijem sa koktel-bifeom za 1.000 osoba na primer, banket menadžer posle izvršenog prijema i dogovorenim svim elementima od značaja za dobar ishod, izdaje potrebne naloge u odeljenjima radi obavljanja blagovremenih priprema.
- Sa druge strane utvrđuje se broj usložnog osoblja koje treba da opsluže pozvane zvanice.
- Treba utvrditi prostore i prostorije u kojima će se izvršiti blagovremene pripreme u okvirima uslužnih prostora.
- Treba utvrditi da li treba obezbediti barmena ili barmene za pripreme određenih vrsta koktela i dr.
- Okvirno treba znati vreme početka i završetka prijema. Utvrđivanje vrste radne uniforme koja će za određeni prijem važiti.



- Banket menadžment i zapošljavanje
  
- Ljudi sa stručnim kvalifikacijama predstavljaju kadrovski osnov. Zato se upravljanje ljudskim resursima naziva i kadrovski menadžment. Osnovna uloga kadrovskog menadžmenta je usaglašavanje broja i strukture ljudskih resursa sa planiranim obimom i strukturom poslovanja banket menadžmenta.
  
- Utvrđivanje potreba za kadrovima predstavlja deo planske aktivnosti menadžera. To je, ujedno i prvi zadatak kadrovske funkcije koje menadžeri treba da obave na osnovu obezbedjenih odgovora na sledeća pitanja: Koji su poslovi neophodni za ostvarivanje ciljeva banket menadžmenta, kakva znanja i koje veštine treba da ima radnik da bi uspešno obavljao te neophodne poslove i koliko radnika je potrebno za obavljanje utvrdjenih poslova u banket menadžmentu?
  
- U toku izbora kadrova menadžerima pomaže kadrovska služba. Ova pomoć je posebno bitna u postupku snimanja, intervjuisanja i testiranje kandidata. U postupku izbora kadrova, pored interesa banket menadžmenta neophodno je uvažavanje odredjenih pravnih propisa iz oblasti radnog zakonodarstva, sa kojima moraju biti upoznati menadžeri.

- ▣ Banket menadžment i njegov uticaj na ostvarivanje ciljeva
- ▣ Menadžment, pored ostalog, predstavlja odgovarajuću vještinu vođenja poslova banket menadžmenta preko ljudi. Ova funkcija menadžmenta sadrži u sebi određene komponente – motivaciju, vođenje i komunikacije.
- ▣ Motivacija je deo menadžerske funkcije uticanja. Njome se čini onaj deo aktivnosti banket menadžera kojom se podstiču zaposleni radnici da obave planom predviđene poslove. Na radnim mestima, da to urade na najbolji mogući način, a to znači efikasno i efektivno. Menadžeri se moraju truditi da zaposlene pridobiju za takvu jednu korektnu saradnju, za njihovu spremnost da se potpuno predaju radu i ostvarenju ciljeva i planova banket menadžmenta. Motivacija je značajna i složena aktivnost koja definiše ono čime banket menadžeri obezbeđuju da se radnici ponašaju na željeni način. Motivacija radnika je efikasna onda kada je ljudski rad udružen sa ciljevima banket menadžmenta koji treba da se ostvari, pri čemu su zadovoljni interesi radnika (njihova lična primanja i dr.). Motivacija je vezana i za učinak. Učinak predstavlja na neki način određeni rezultat kao merilo i rezultat svakog zaposlenog radnika. Motivacija predstavlja želju i unutrašnju potrebu, zaposlenih da rade i daju učinak. Učinak je ono što radnici ostvaruju pri obavljanju svojih aktivnosti, kao na primer, ostvareni broj kuvera u nekom vremenskom periodu i dr.
- ▣ Radnici mogu biti motivisani i na druge načine koje se primenjuju u restoraterstvu: unapredjenje iz nižeg u više zvanje, slanje radnika na specijalizacije u inostranstvo i dr.

- ▣ Vodjenje predstvalja značajnu komponentu banket menadžmenta. Menadžeri na neki način treba da budu i u ulozi lidera (vodja). Banket menadžer bi trebalo da ima tu sposobnost lidera a to znači onaj koji utiče na ljude koji ih pridobije za saradnju i kooperaciju. Liderstvo predstavlja, u suštini, veštinu i sposobnost rada sa ljudima. To je sposobnost uticanja na ponašanje radnika, na usmerivanje njihovih želja, stavova i napora u prvacu ostvarivanja ciljeva lidera (banket menadžera). Vodja je onaj koji obavlja liderski posao, za razliku od menadžera koji vodi u organizaciji posao menadžera i lidera.
- ▣ Komunikacija je treća bitna komponenta vodjenja poslovnih aktivnosti banket menadžmenta. Ona ima veliki značaj na uticanje da se nešto uradi bolje. Komunikacija predstavlja proces u kome se informacije, odnosno verbalni i neverbalni simboli razmenjuju izmedju 2 ili više osoba. Informacije čine suštinu ljudskog komuniciranja, prenosa naloga i drugih poruka od jedne osobe drugoj.

- Kontrolisanje kao funkcija banket menadžmenta
- Kontrolisanje je peta menadžerska funkcija. Kontrola se vrši na svim nivoima organizacije, počev od onih koje se nalaze na njenom vrhu, pa do onih koji se nalaze na dnu njene upravljačke piramide, na tzv. prvoj menadžerskoj liniji.
- Kontrola je menadžerska aktivnost usmerena ka utvrdjenu i otklanjanju devijacija od željenih. Kontrola je u svojoj suštini proces ostavrenog prema planiranom učinku. Utvrdjivanje razlike između planiranog i ostvarenog učinka, analiziranje uzroka tih razika s ciljem da se nastale devijacije otklone. Kontrola mora da bude bazirana na ciljevima i planovima. Ona mora da bude tačna i objektivna. Svaku kontrolu treba obaviti na vreme i da bude jasna i razumljiva za svakoga ko je za nju zainteresovan. Kontrola postoji da bi se utvrdilo da li akcije radnika u delu banket menadžmenta vode ka ostvarivanju utvrdjenih ciljeva. Svrha kontrole je da održi organizaciju na „izabranom koloseku“. Kontrola obuhvata definisanje standarda i eventualno odstupanje od definisanih standarda usluga koje pruža banket menadžment. Ukoliko se tokom kontrole ustanovi da je došlo do nekih devijacija u toku proizvodnje (raznih vrsta jela, poslastica i sl.) pristupa se odmah temeljito i otklanjanje nastalih devijacija, a često se završava time da se neko jelo zameni u celosti i sl.

- Uloga menadžera je da izazove, iskoristi, a iznenadjenje izbegne. Uloga banket menadžera se može ostvariti ukoliko postoji odgovarajuća ekspertiza. Ekspertiza je obično u korelaciji sa hijerarhijom. Na svim menadžerskim nivoima se planira, organizuje, vodi i kontroliše. Menadžerski nivoi se razlikuju prema značaju pojedinih faza (ili funkcija). Pri tome na svakom nivou postoji 3 vrste veština koje svaki menadžer mora posedovati: tehničke, ljudske i konceptualne. Tehničke veštine predstavljaju sposobnost da se koriste postupci, tehnike i znanja u specijalizovanim oblastima. Tehnolozi, programeri, knjigovodje i ostali imaju različite tehnološke veštine. Ljudske veštine predstavljaju sposobnost rada, komunikacije i motivisanje drugih ljudi kao pojedinca ili kao članova grupe. Konceptualne veštine se odnose na sposobnost koordinacije i integracije različitih interesa i aktivnosti. Konceptualne veštine zahtevaju globalan uvid u organizaciju i odnose između njenih delova kao i sposobnost anticipiranja efekata promena u određenim delovima na organizaciju kao celinu.