



Akademija strukovnih studija Beograd odsek:  
Visoka hotelijerska škola u Beogradu



# Personalni menadžment u hotelijerstvu

dr Milena Vukić

Lekcija 1



# UVODNI ČAS-PERSONALNI MENADŽMENT U HOTELIJERSTVU (ŠKOLSKA 2023/2024)

- **PROFESOR:** dr Milena Vukić, profesor strukovnih studija
- **Akademija strukovnih studija Beograd, odsek Visoka hotelijerska škola**
- **Predmet na osnovnim strukovnim studijama**
- **SMEROVI:** HOTELIJERSTVO, RESTORATERSTVO, GASTRONOMIJA (II GODINA)
- **STATUS PREDMETA:** OBAVEZAN
- **ESPB:** 3
- **LITERATURA:**
  1. Nikolić, M., 2012, Personalni menadžment u hotelijerstvu, Vhš
  2. Bogićević Milikić, B., 2014, Menadžment ljudskih resursa, CID-Ekonomski fakultet Beograd

Pored navedenog studenti mogu koristiti i druge izvore: druge knjige, članke u domaćim i stranim časopisima, dokumenta iz preduzeće, Internet, lična ili iskustva drugih iz prakse.

# Cilj predmeta

Ciljevi predmeta Personalni menadžment u hotelijerstvu su višestruki:

- Učiniti studente svesnim značaja personalnog menadženta u hotelijerstvu (u literaturi i praksi)
- Preneti studentima znanje o značaju Personalnog menadžmenta u hotelijerstvu, strukturiranju sektora za personalni menadžment i aktivnostima personalnog menadžmenta
- Preneti studentima dovoljno praktičnog znanja o tome kako upravljati ljudima u organizaciji da bi bili u stanju da uspešno obavljaju poslove Personalnog menadžmenta u praksi

# Struktura poena za ocenjivanje

- **Predispitne obaveze 0-70 poena:**
  - **Prezentacija 0- 30 poena (minimum - 24 poena, maksimum 30);**Prezentacija se odnosi na prezentovanje zadate teme na primeru preduzeća iz prakse. **PRAVILA: najviše 5 članova u timu; svi članovi prezentuju; prezentacija sadrži najmanje 30 slajdova; PROČITATI UPUTSTVO ZA IZRADU PREZENTACIJE.**
  - **Prisustvo i aktivnost na času kroz diskusije slučajeva iz prakse od 0-10 poena**
  - **Kolokvijum 0-30 (neophodno je ostvariti minimum 12 poena)**
- **Završni ispit 0-30 poena**  
(neophodno je ostvariti **minimum 12 poena**)

# Grupne prezentacije

1. Uputstva za pisanje CV-a i motivacionog pisma (sa konkretnim primerima)
2. Balans između privatnog života i posla
3. Kompanije sa najorginalnijim procesom zapošljavanja (naći primere; Digital Ocean, Booking.com, Atlassian, ..)
4. Primeri kompanija koji imaju interesantan način za promovisanje otvorenih pozicija (to mogu biti kompanije koje u video zapisima govore o poziciji i uslovima rada, kompanije koje koriste interesantne fotografije, kompanije koje organizuju svoj virtuelni sajam zapošljavanja ili one koje koriste preporuke zaposlenih)
5. Lekcije o ljudskim resursima koje možete naučiti iz filmova i serija (svaki student obrađuje po jedan film ili seriju)
6. Primeri kompanija koji imaju najbolje ONBOARDING procese
7. Primeri kompanija sa najboljom 'Employer Branding' strategijom
8. Primeri dobre teambuilding prakse kao deo strategije 'Employer Branding'
9. Upravljanje talentima na primeru konkretnih kompanija

# Grupne prezentacije

10. Propisi o radu u Republici Srbiji
11. Mobing u radnom okruženju
12. Stres u radnom okruženju
13. Diskriminacija u vezi sa fizičkim izgledom, pravila oblačenja, ograničenja u pogledu težine/visine
14. Intervju za posao, uputstva i priprema kandidata
15. Planiranje karijere
16. Konflikti na radnom mestu
17. Zadovoljstvo poslom, lojalnost i posvećenost zaposlenih
18. Razumevanje i kontrola apsentizma zaposlenih
19. Kako zadržati kvalitetne zaposlene u kompaniji
20. Etika u personalnom menadžmentu (menadžmentu ljudskih resursa)

# Grupne prezentacije

21. Sindikati i kolektivno pregovaranje
22. Štrajkovi
23. Efekat sagorevanja na poslu (occupational burnout)
24. Liderstvo
25. Motivacija zaposlenih
26. Sprovođenje treninga u kompanijama: Poređenje odabranih metoda treninga u različitim ugostiteljskim kompanijama
27. Trenig trenera
28. Napuštanje organizacije-voljno napuštanje
29. Napuštanje organizacije –nevoljno napuštanje organizacije (davanje otkaza,višak zaposlenih)
30. Upravljanje talentima
31. Brick wall regrutacija u HR
32. Stone wall regrutacija u HR
33. Primena veštačke inteligencije u ljudskim resursima



# Primer teme: Lekcije o ljudskim resursima koje možete naučiti iz filmova i serija

## 5 LEKCIJA IZ SERIJE SQUID GAME:

**LEKCIJA 1:** Crveno svetlo-zeleno svetlo Napravi konkretan plan

**LEKCIJA 2:** Povlačenje konopca – budi agiln

**LEKCIJA 3:** Klikeri –budi empatičan

**LEKCIJA 4:** Staklene stepenice – iskoristi greške





# IGRA 1: CRVENO SVETLO. ZELENO SVETLO- NAPRAVI KONKRETAN PLAN

**IGRA 1: Krećite se sa konkretnim planom ka svom cilju. Brzina nije toliko važna, jer svi idemo svojim tempom ka zacrtanom cilju.**

**LEKCIJA IZ LJUDSKIH RESURSA:**  
Upravljanje karijerom, Analiza posla, Planiranje ljudskih resursa...



# IGRA 2: POVLAČENJE KONOPCA –BUDI AGILAN

**IGRA 2: Jaki igrači ne čine sjajne timove već odlučni lideri sa vizijom i strategijom.**

## **LEKCIJA IZ LJUDSKIH RESURSA:**

Liderstvo, Upravljanje timovima, Motivacija zaposlenih



# IGRA 3: KLIKERI –BUDI EMPATIČAN

**IGRA 3:** Ljubaznost daje rezultate na duže staze. Saosećajnost i empatija uvek će doneti bolje rezultate nego pohlepa i zavist.

**LEKCIJA IZ LJUDKSIH RESURSA:** Korporativna kultura, Stilovi liderstva, Socijalizacija zaposlenih,...)



# IGRA 4: STAKLENE STEPENICE –ISKORITI GREŠKE

**IGRA4:** Učenje na greškama, sopstvenim ili tuđim je ključni faktor za rast. Pravljenje istih grešaka može vas skupo koštati. Jake organizacione kulture usmeravaju zaposlene da maksimalno iskoriste svoje greške.

## **LEKCIJA IZ LJUDSKIH RESURSA:**

Obuka zaposlenih, Ocenjivanje zaposlenih, Razvoj zaposlenih, Nagrađivanje zaposlenih, ...



# Primer teme: Kompanija koji imaju najbolje ONBOARDING procese

**3** **KOMPANIJE KOJE**  
**IMAJU NAJBOLJE**  
**ONBOARDING**  
**PROCESE**



# Quora

- Quora u svom onboarding procesu **fokus stavlja na mentorstvo**. Oni svakom novozaposlenom dodeljuju ličnog mentora. S obzirom da Quora ceni produktivnost i agilnost oni podstiču novozaposlene da daju svoj doprinos u rešavanju projekata kojima mogu pristupiti već nakon prve dve radne sedmice.
- Fokusirajući se odmah na zadatke, **oni komuniciraju njihovu kulturu i vrednosti koje neguju**. Takođe prvih nekoliko nedelja onboarding procesa oni organizuju 10 sesija gde sa svojim novozaposlenima pričaju o osnovama za uspeh u njihovoj kompaniji i fokusiraju se da prenesu ono što je najvažnije.

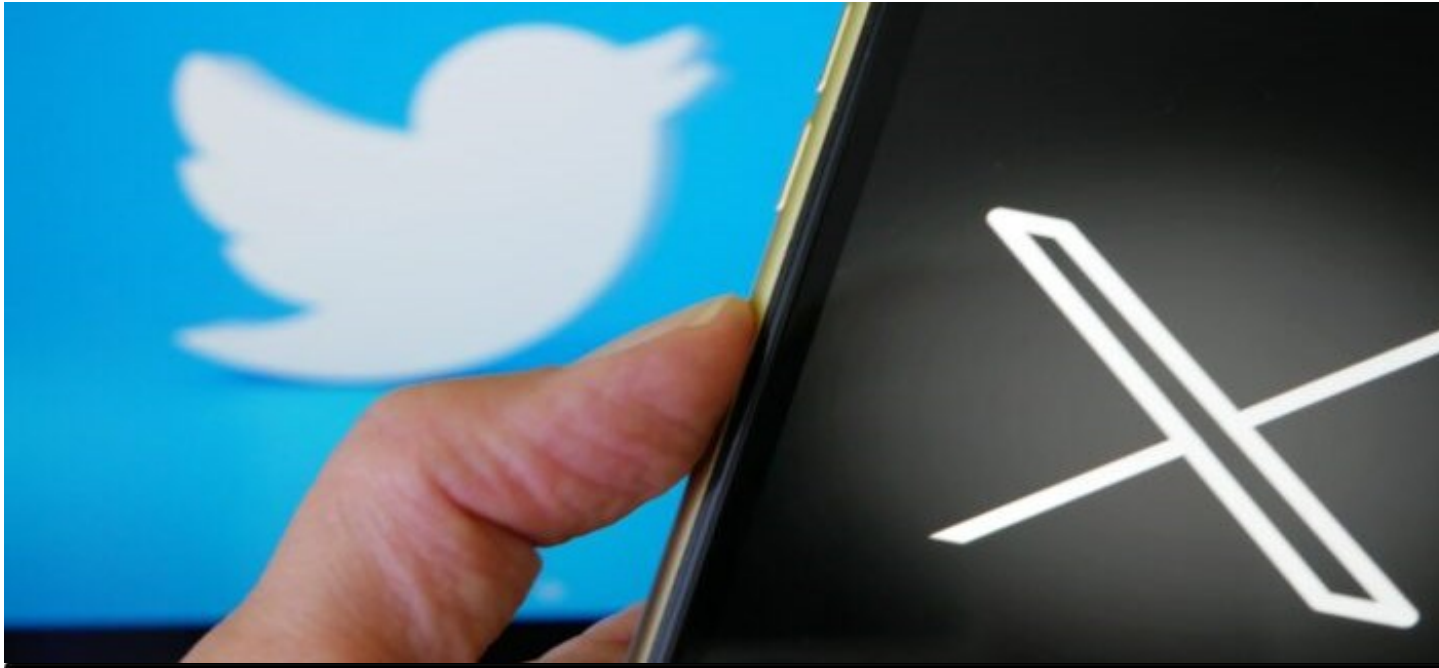


Tim Twittera je usresređen je da novozaposlenima onboarding procesa učini što produktivnijim i prijatnijim. Ovaj proces započinje onog momenta kada novozaposleni kaže "DA" ponudi.

Pre nego što zaposleni uopšte sedne za svoj sto čeka ih e-mail adresa, majica i boca vina.







Prvog dana, novi članovi tima imaju doručak sa direktorom, nakon čega sledi obilazak kancelarija kompanije. Nakon toga, sledi obuka o alatima i sistemima koji su relevantni za njihovu ulogu. Stolovi novozaposlenih su uvek locirani pored ključnih članova tima sa kojima će novozaposleni raditi.



Već tokom prvog dana novozaposleni u LinkedIn-u imaju priliku da se upoznaju sa zaposlenima i kulturom kompanije. Nakon toga, sledi obilazak kampusa LinkedIn-a i ručak, a nakon toga predavanje koje pokriva osnovne teme vezane za zapošljavanje, kao što su korporativne, medicinske i finansijske beneficije.

Nakon što se zaposleni upoznaju sa rukovodstvom i porazgovaraju sa istim, novozaposleni dobijaju svoje lap top računare sa svim komunikacijskim alatima.. Ono što je najvažnije, svi zaposleni dobijaju 90- dnevni plan aktivnosti, koje ima za cilj da olakša proces navikavanja na novu kompaniju.

Takođe, tu je i vodič koji dobijaju iz nedelje u nedelju i koji im pomaže da budu produktivniji i uspešniji u novoj ulozi.





# Primer teme: Kompanije sa najorginalnijim procesom zapošljavanja

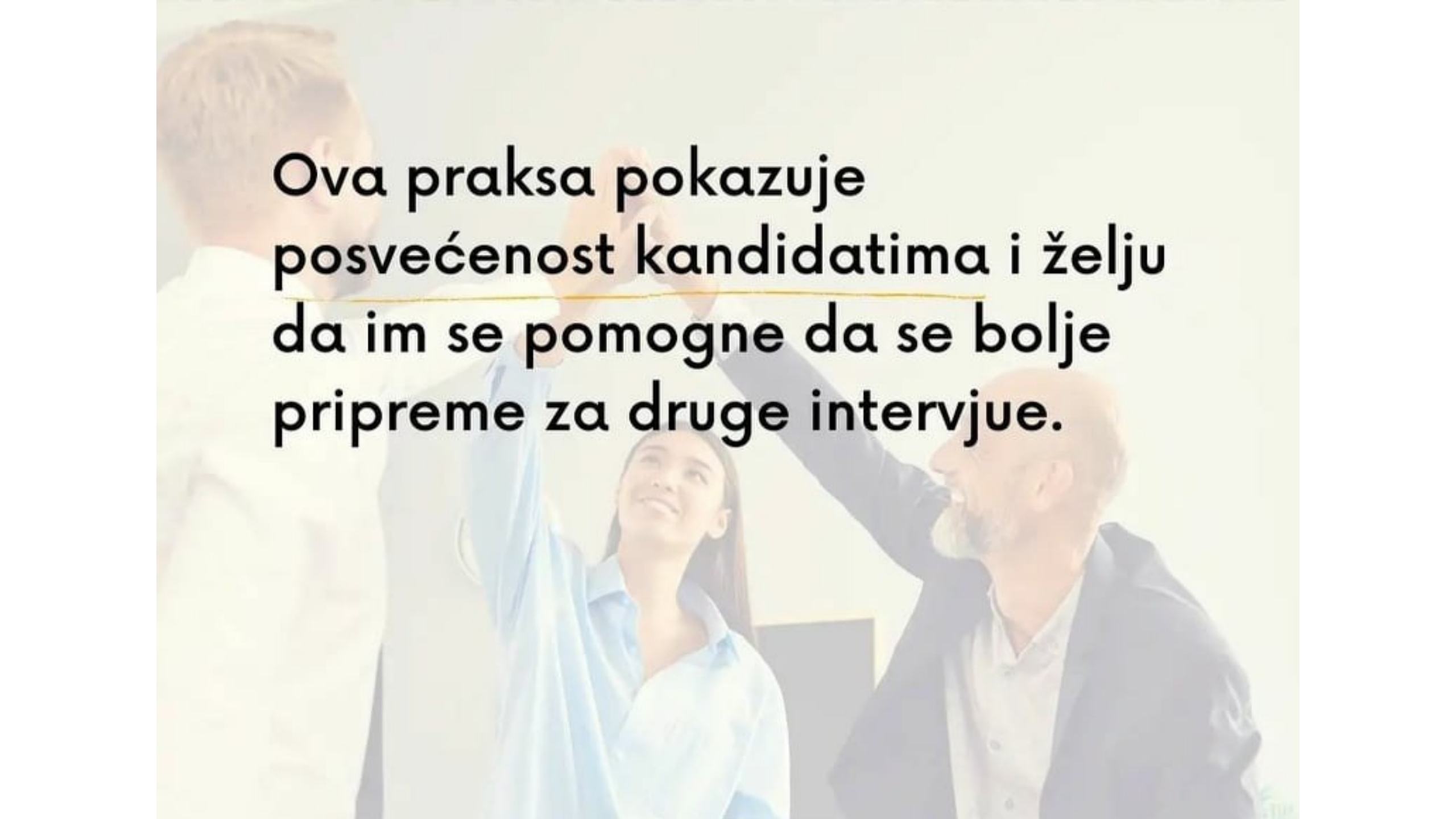


U svom procesu zapošljavanja poznati su po transparentnosti u svakoj fazi regrutovanja. Kako većina kandidata ima slična pitanja o tome šta mogu očekivati tokom intervjua tim za zapošljavanje DigitalOceana stvorio je mesto za kandidate gde mogu da dobiju sve relevantne informacije.



Njihov tim za zapošljavanje, takođe nastoji da bude transparentan prema kandidatima koji su učestvovali u intervjuu a nisu primljeni, tako da su im na raspolaganju za telefonske pozive kako bi im dali povratne informacije o tome zašto nisu izabrani za tu poziciju.





Ova praksa pokazuje  
posvećenost kandidatima i želju  
da im se pomogne da se bolje  
pripreme za druge intervjue.



Tim za zapošljavanje iz Booking-a veruje da kandidati treba da imaju zabavno i interaktivno iskustvo prilikom procesa selekcije. Zato oni nude priliku svim kandidatima da u okviru njihovog sajta istraže mogućnosti karijere, da gledaju video zapise sa svojim budućim kolegama, da zavire u različite kancelarije, pa čak i da saznaju kako su donete odluke o određenim proizvodima.

U okviru Booking sajta kandidati mogu da saznaju odgovore na uobičajena pitanja i nedoumice, kao i dobiti savete o tome kako da se istaknute u procesu intervjua. Takođe, Booking organizuje i događaje na kojima kandidati imaju priliku da se uživo upoznaju sa timom, obiđu kancelarije i razgovaraju sa zaposlenima.



Atlassian u svom procesu zapošljavanja pokazuje svojim kandidatima da zna da zaposleni imaju život van posla. Oni su na svojoj stranici vezanoj za karijeru stavili vanredne aktivnosti zaposlenih. Njihovi oglasi za posao naglašavaju hobije njihovih zaposlenih, ples, botaniku, kuvanje.

Ovo je sjajan primer komuniciranja organizacijske kulture potencijalnim kandidatima. Njihova misija je da žele da oslobode potencijal svakog člana tima, jer timovi najbolje funkcionišu kada su različiti i svaki član tima oseća da mu pripada.





# Sadržaj i plan rada

- Predmet će se realizovati kroz blokove časova predavanja. U okviru svakog bloka časova prvi deo biće posvećen predavanjima a drugi deo analizi praktičnih primera koji treba da omogući bolje razumevanje i usvajanje teorijskih znanja.

NEDELJA U SEMESTRU	TEMA
Prva	Dogovor o radu
Druga	Uvod u personalni menadžment u hotelijerstvu
Treća	Analiza i dizajn posla
Četvrta	Planiranje ljudskih resursa
Peta	Regrutacija kandidata
Šesta	Selekcija kandidata
Sedma	Obuka zaposlenih

# Sadržaj i plan rada

NEDELJA U SEMESTRU	TEMA
Osma	Ocenjivanje performansi zaposlenih
Deveta	Razvoj zaposlenih
Deseta	Sistem zarada
Jedanaesta	Zarade bazirane na performansama
Dvanaesta	Beneficije
Trinaesta	Izlazak iz organizacije
Četrnaesta	Grupne prezentacije
Petnaesta	Rekapitulacija i upis poena ostvarenih tokom semestra