

## Opis zanimanja

### Menadžer ugostiteljstva (Catering Manager, Hospitality Manager)



#### Opis posla:

Menadžeri ugostiteljskih objekata upravljaju objektima u kojima se pruža kompletna usluga smještaja, ishrane, pripremanja i posluživanja pića i hrane, a to su najčešće hoteli, moteli i pansioni. Upravljaju i objektima u kojima se pruža samo usluga smještaja, kao što su apartmanska naselja i kampovi, kao i objektima u kojima se pruža samo usluga prehrane i/ili pripremanja i posluživanja pića i napitaka, kao što su restorani, poslastičarnice, pizzerije, pekare, restorani brze hrane, kafane, gostionice, disko klubovi i noćni barovi, pivnice i sl.

Oni planiraju, organizuju, vode i nadziru radne aktivnosti osoblja kao i utrošak materijalnih i finansijskih sredstava koji su im povereni. U pripremi i sprovođenju godišnjih i mesečnih planova rada pregovaraju sa dobavljačima hrane i pića, putničkim, prevoznim i estradnim agencijama. Utvrđuju početak i završetak rada objekta kojim upravljaju i odlučuju o broju i dinamici zapošljavanja sezonskih radnika.

Ukoliko ugostiteljski objekti nisu samostalni, nego su organizacione jedinice ugostiteljskog društva, menadžeri svake jedinice rukovode njome kao profitnim centrom u okviru definisane strategije i poslovne politike društva i pripremaju i podnose mesečne i godišnje planove i izveštaje upravi društva.

Menadžeri ugostiteljskih objekata predlažu nabavku ugostiteljske opreme i mere za unutrašnje i spoljašnje održavanje objekta. Prilikom rada objekta nadziru primenu propisa o zaštiti na radu, zaštiti okoline, zaštiti od požara kao i propisa o čistoći i urednosti prostorija, posebno onih u kojima se proizvode i poslužuju hrana i piće. Nadgledaju kako se pripremaju jela, pića i da li je to u skladu sa propisanim normativima o količini i kvalitetu sastojaka. Vode računa o ljubaznosti i uslužnosti osoblja, o sigurnosti gostiju, o ispunjavanju njihovih posebnih zahteva i o rešavanju pritužbi. Ugovaraju i zaključuju ugovore o pružanju vanpansionskih usluga, kao što je npr. prodaja novina i suvenira, organizuju nastup muzičara, pevača i drugih zabavljača, rekreativne aktivnosti gostiju u vlastitim ili unajmljenim objektima i na sportskim terenima.

U skladu sa potrebama gostiju, menadžeri ugostiteljskih preduzeća proširuju ponudu i unapređuju kvalitet usluga koje pružaju i razvijaju specifične usluge sportskog, kongresnog, lečilišnog, lovnog, nautičkog, seoskog ili ekološkog turizma. Stoga nastoje dobiti od gostiju što više povratnih informacija o sadašnjim i željenim uslugama. Posebnu pažnju pridaju osposobljavanju zaposlenih, kako bi zadržali ili poboljšali kvalitet svojih usluga. Menadžeri ugostiteljskih objekata sve se više služe informatičkom tehnologijom za evidenciju i raspoređivanje gostiju, upravljanje zalihama hrane i pića, komunikaciju s tržištem i između pojedinih jedinica ugostiteljskog društva.

#### Radni uslovi:

Menadžeri ugostiteljskih objekata rade u jutarnjoj ili poslepodnevnoj smeni, a noćni rad i rad preko vikenda nisu izuzeci, posebno u punoj turističkoj sezoni. Neki u sezoni borave i po 24 časa u objektu kojim upravljaju, kako bi svakog trenutka mogli pomoći u rešavanju problema.

Odgovornost za propuste u rezervaciji, vremenski škripac, odgovornost za imovinu i ličnu sigurnost gostiju i zahtevnost pojedinih gostiju – za menadžere ugostiteljskih objekata svakodnevni su izvori stresa.

#### Poželjne osobine i kvalifikacije:

Od menadžera ugostiteljskih objekata očekuje se komunikativnost, inicijativa, znanje stranih jezika i dobre organizacione sposobnosti. Strpljivost, samodisciplina i sistematičnost osiguraće menadžerima ugostiteljskih objekata delotvorno rešavanje tekućih problema i suočavanje sa razvojnim zahtevima poslovanja.

Poznavanje i praćenje zakonskih propisa iz materijalnog i finansijskog poslovanja kao i poslovnih običaja u ugostiteljstvu omogućiće im uspešno upravljanje poverenim objektom. Dobro raspoloženje, vedrina i razgovorljivost olakšaće im rešavanje poteškoća i među osobljem i među gostima.

## Opis zanimanja

### Menadžer ugostiteljstva (Catering Manager, Hospitality Manager)

#### Osposobljavanje i zapošljavanje:

Za upravljanje ugostiteljskim objektima poželjno je završiti četverogodišnji ekonomski fakultet (po starom) ili trogodišnji (po novom programu), po mogućnosti smer ugostiteljstva i turizma, ili četverogodišnji fakultet turizmologije.

Kako je radno iskustvo presudno za uspešno obavljanje poslova menadžera ugostiteljskog preduzeća, oni često van pune sezone putuju, posećuju druge hotele, obilaze turističke sajmove ili borave na usavršavanju u turistički razvijenijim sredinama.

Menadžeri manjih ugostiteljskih objekata mogu biti i osobe sa završenom četvorogodišnjom srednjom školom koja osposobljuje ugostiteljske kadrove. Mogu voditi i privatnu firmu u vlastitom ili zakupljenom objektu.

Mogućnosti zapošljavanja menadžera ugostiteljskih objekata dobre su, jer se novi objekti grade ili uređuju pre svake turističke sezone. Pritom veće izgleda imaju oni koji se bave banjskim turizmom.