



# CORE-VET

[www.corevet.eu](http://www.corevet.eu)

Strukovno obrazovanje i bolji izgledi za zapošljavanje  
nekvalificiranih i polukvalificiranih djelatnika u  
turizmu i ugostiteljstvu

HOUSEKEEPING

Obrazovni materijali  
DOMAĆINSTVO

# 1. ČITANJE TEKSTA

Turizam je aktivnost. Kad ljudi odsjedaju u hotelima, bilo kao turisti na odmoru ili zbog poslovnih razloga, te ostaju u njima jedan dan ili nekoliko dana i noći, dobrodošlica koju dožive pri dolasku i kvaliteta usluge koju osjete tijekom svog boravka snažno utječu na uspomene koje će ponijeti sa sobom. Stoga je dobra usluga važna svima, i pojedinačnim organizacijama i hotelima.



## Definicija termina HOTEL

Hotel je objekt koji nudi smještaj, dnevne obroke i druge usluge putnicima i ostalim gostima koji takve usluge plaćaju.

Pruža uslugu plaćenog smještaja, obično na kraće vrijeme. Hoteli često pružaju i niz dodatnih usluga svojim gostima kao što su restoran, praonica, bazen ili vrtić za djecu. Neki hoteli imaju i konferencijske i kongresne dvorane te potiču razne skupine i udruženja da u njihovu objektu održavaju svoje sastanke, konvencije i kongrese.

Hotel se može nazivati poduzećem kada je njegov primarni poslovni cilj pružati uslugu smještaja, uz koju može pružati i jednu ili više raznih drugih usluga kao što su usluga hrane i pića, praonice itd. Hoteli se nalaze u gotovo svim gradovima. Rade dvadeset i četiri sata dnevno, sedam dana u tjednu. Glavni faktor koji određuje stav gosta prema hotelu jest zbir svih pogodnosti koje on nudi, odnosno soba, hrana i piće te ostale usluge jednako su važni faktori.

Drugim riječima, hotel se može definirati kao tvrtka čija je primarna djelatnost pružanje uslugenoćenja za goste, a uz to nudi i jednu ili više od sljedećih usluga:

1. Usluga hrane i pića
2. Usluga održavanja i čišćenja soba (domaćinstvo)
3. Concierge (zaposlenici zaduženi za pružanje detaljnih informacija gostima o lokalnim događanjima, restoranima i sličnim upitima)
4. Usluga pranja i sušenja rublja
5. Korištenje pokućstva i inventara
6. Livrirano osoblje (vratari i nosači prtljage)
7. Organizacija sastanaka i banketa
8. Poslovni centar itd.

Hoteli nude različite razine personaliziranih usluga u skladu s kategorijom kojoj pripadaju. Treba napomenuti i da se termin hotel koristi kao zajednički termin za motele, hotele, svratišta, konferencijske centre i druge smještajne objekte s uslugom noćenja.

# 1. ČITANJE TEKSTA

## DEFINICIJA TERMINA MOTEL

**Termin motel** je skraćenica od riječi motor i hotel. To je smještajni objekt koji je orijentiran u prvom redu na goste koji dolaze automobilima. Prvi moteli često su imali parkirna mjesta u blizini soba za noćenje, no to se posljednjih godina promijenilo jer su vlasnici hotela i franšiza postali svjesniji koliko je važna sigurnost gostiju.



**Moteli mogu** biti u bilo kojem području, no obično se nalaze u prigradskim područjima ili uz važne prometnice i autoceste. Postali su izuzetno popularni '50-ih i '60-ih godina prošlog stoljeća s razvojem sustava državnih autocesta u SAD-u. Mnogi moteli su dvokatnice ili prizemnice smještene u blizini glavnih autocesta. Uključuju okolni prostor s drvećem, ukrasnim grmljem, dječjim igralištima itd.

**Hotel se može** nazivati poduzećem kada je

njegov primarni poslovni cilj pružati uslugu smještaja, uz koju može pružati i jednu ili više raznih drugih usluga kao što su usluga hrane i pića, praonice itd. Hoteli se nalaze u gotovo svim gradovima. Rade dvadeset i četiri sata dnevno, sedam dana u tjednu. Glavni faktor koji određuje stav gosta prema hotelu jest zbir svih pogodnosti koje on nudi, odnosno soba, hrana i piće te ostale usluge jednako su važni faktori.



# 1. ČITANJE TEKSTA

## ORGANIZACIJSKA SHEMA ODJELA DOMAĆINSTVA

Organizacijska shema odjela domaćinstva treba pružiti jasnu sliku o linijama nadležnosti i kanalima komunikacije unutar odjela.

Organizacijska shema odjela domaćinstva ne donosi samo sistematizaciju smjerova izdavanja uputa za rad, već štiti zaposlenike od toga da ne dobivaju odredbe i upute s više strana.

Tablica organizacijske sheme pokazuje kako svaki djelatnik treba primati naredbe od samo jedne osobe koja mu je direktno nadređena.

Tablica treba biti postavljena na vidljivo mjesto u zoni njihova djelovanja, tako da svi djelatnici domaćinstva mogu vidjeti koji je njihov položaj u cjelokupnoj organizaciji odjela. Obično hoteli takvu tablicu organizacijske sheme postavljaju ili na glavnom kontrolnom pultu odjela domaćinstva ili na mjestu na kojem se obično održavaju dnevni dogovori i raspodjele poslova.



# 1. ČITANJE TEKSTA

## ODJEL DOMAĆINSTVA

**Odjel domaćinstva** jedan je od najzaposlenijih odjela u hotelu, i po raznolikosti poslova koje obavlja, i po broju djelatnika koji u njemu rade. Obično je smješten u praonici ili na bilo kojem drugom prikladnom mjestu u blizini prostorije u kojoj se drže zalihe potrepština za rad u domaćinstvu.

### ODJEL DOMAĆINSTVA ZADUŽEN JE ZA:

- Urednost i čistoću gostinskih soba i većinu javnih prostora
- Održavanje inventara domaćinstva, onog za višekratnu upotrebu (posteljina, uniforme, neki uređaji i pribor) i onog za jednokratnu upotrebu (sredstva za čišćenje, sitni pribor za čišćenje, potrepštine za opremanje gostinskih soba poput sapuna, šampona i sl.)

Neke od spomenutih funkcija mogu se dati u najam koncesionaru. U tom slučaju hotel će i dalje imati odjel domaćinstva, ali će on biti sveden na minimalan broj djelatnika.

Odjelom domaćinstva upravlja glavna domaćica ili domaćin (katkad ih se naziva i menadžerima odjela domaćinstva).

**Postupak čišćenja gostinskih soba može se skraćeno prikazati na sljedeći način:**



1. Recepcionar/ka (ili blagajnik recepcije) javlja odjelu domaćinstva da je soba slobodna i da je treba očistiti.
2. Odjel domaćinstva mijenja status sobe iz „popunjena“ u „u procesu čišćenja“ te šalje sobare/ice da je očiste.



3. Sobar/ica čisti sobu i javlja odjelu domaćinstva o posljednjem statusu i stanju sobe (naročito ako je soba u statusu „izvan uporabe“ ili „neispravne sobe“).



# 1. ČITANJE TEKSTA

## ODJEL DOMAĆINSTVA



4. Ako je soba iz bilo kojeg razloga „izvan uporabe“ (primjerice, ako je jako prljava ili je potreban neki popravak), odjel domaćinstva izdvaja tu sobu iz popisa soba koje se izdaju gostima sve dok ne prime obavijest da je temeljito očišćena ili dok od odjela održavanja ne prime potvrdu da je kvar uklonjen.
5. Odjel domaćinstva šalje nadzornika da provjeri je li soba očišćena u skladu s hotelskim standardima.
6. Ako je soba očišćena u skladu s hotelskim standardima, odjel domaćinstva status sobe „u procesu čišćenja“ promijenit će u status „čista i slobodna“ te će to javiti odjelu recepcije.



7. Ako soba nije očišćena u skladu s hotelskim standardima, nadzornik će javiti odjelu domaćinstva da je treba ponovno očistiti.

# 1. ČITANJE TEKSTA

## ODNOS IZMEĐU ODJELA DOMAĆINSTVA I ODJELA RECEPCIJE

Dvije glavne zadaće u kojima je suradnja između odjela domaćinstva i odjela recepcije od ključne važnosti jesu:

- **Imati uvijek čiste** sobe za goste čiji se dolazak očekuje i za one koji ostaju u hotelu
- **Zadovoljiti posebne** potrebe gosta u pogledu udobnosti i usluga u njihovim sobama

### Čišćenje i proces nadzora

Status sobe za svaku sobu određuje koliko je potrebno truda, posla, vremena, a samim tim i djelatnika u svakoj smjeni na odjelu domaćinstva.

Odjel domaćinstva prvo će očistiti sobe za goste čiji se dolazak očekuje, a zatim sobe gostiju koji ostaju u hotelu te potom eventualno prazne sobe. Razlog takvog poretka jest to što je potrebno više vremena da bi se soba za nove goste ponovno očistila u skladu s hotelskim standardima, kao i to što gosti mogu doći u bilo koje doba i zatražiti sobe koje su rezervirali, čak i prije dogovorenog vremena dolaska.



Zbog toga odjel domaćinstva mora svakodnevno od odjela rezervacija primati obavijesti o očekivanim gostima, onima koji ostaju te onima koji odlaze. Na taj način odjel domaćinstva može odrediti koji je optimalan broj potrebnih sobarica i nadzornika za očekivanu količinu posla.

Štoviše, imajući na umu opisani postupak čišćenja, potrebna je i komunikacija između odjela recepcije i odjela domaćinstva kako bi se na vrijeme javljao posljednji status svake sobe. Ta komunikacija je od ključne važnosti, jer nitko ne želi ostaviti gosta da čeka u hotelskom predvorju zato što njegova soba još nije očišćena iz jednostavnog razloga što odjel domaćinstva nije na vrijeme javio status sobe odjelu recepcije. I na kraju, odjel domaćinstva treba osigurati da svaka sobarica učinkovito iskoristi većinu svog radnog vremena za čišćenje, a ne da ga potroši na trčkanje po hotelskim hodnicima.

# 1. ČITANJE TEKSTA

## Izveštaj o statusu soba

Tijekom boravka gosta status gostinske sobe mijenja se nekoliko puta. Različiti termini koji definiraju stanje sobe tipični su za terminologiju hotelske industrije. Neće se svaki status sobe pojaviti kod svakog gosta tijekom njegova boravka u hotelu.

Svaka promjena u statusu treba se odmah javiti recepciji kako bi se postigla maksimalna prodaja i prihodi. Održavanje pravodobnih izvještaja o statusu soba zahtijeva usku suradnju i dobru koordinaciju između odjela recepcije i odjela domaćinstva.

**Occupied** (Popunjeno): soba je trenutačno zauzeta

**Stay over** (Noćenje): ne očekuje se da će se gost danas odjaviti i ostat će u sobi najmanje još jednu noć

**On-Change** (U pripremi): gost se odjavio, ali soba još nije očišćena i spremna za prodaju

**Do Not Disturb** (Ne smetaj): gost je tražio da ga se ne ometa

**Cleaning in progress** (U procesu čišćenja): osoblje upravo čisti sobu

**Sleep-out** (Noćenje izvan hotela): gost je prijavljen u sobi, ali nije koristio krevet

**Skipper** (Neplatiša): gost koji je otišao ne podmirivši račun

**Vacant and ready** (Čista i slobodna): soba je očišćena i provjerena te je spremna za dolazak gosta

**Out of Order** (Izvan uporabe): sobe koje su označene kao „izvan uporabe“ ne mogu se izdavati i izuzete su iz hotelske ponude. Soba može biti izvan uporabe iz niza razloga, uključujući potrebu za popravcima, laštenjem, temeljitim čišćenjem itd

**Out of Service** (Neispravna): sobe označene kao neispravne nisu izuzete iz hotelske ponude. Privremeno je onemogućeno njihovo izdavanje, a razlozi za to mogu biti pregorjele žarulje, neispravan daljinski upravljač, neispravan čajnik itd. Te sobe ponovno se izdaju gostima nakon što služba održavanja riješi mali problem koji se pojavio

**Lock out** (Zaključana): stvari gosta su u sobi, no soba je zaključana i gostu se ne dopušta ulazak u sobu bez odobrenja uprave

**Did not check out DNCO** (Gost nije odjavljen): gost se dogovorio o načinu plaćanja i podmirio svoj račun (dakle nije skipper), no otišao je iz hotela ne obavijestivši recepciju

**Due Out** (Najavljen odlazak): očekuje se da soba postane prazna nakon što se gost odjavi

**Check-Out** (Gost je odjavljen): gost je podmirio svoj račun, vratio ključeve sobe i otišao iz hotela

**Late Check out** (Kasnija odjava): gost je zatražio i dobio dopuštenje za ostanak u sobi poslije uobičajenog vremena za odjavu u tom hotelu



# 1. ČITANJE TEKSTA

## OPIS POSLA HOTELSKOG SOBARA/ICE

Obavlja rutinske poslove čišćenja i spremanja gostinskih soba i sanitarnih čvorova pod kontrolom nadzornika odjela domaćinstva. Hotelska sobarica gostima pruža pozitivnu sliku o hotelu te treba biti ugodna, poštena, srdačna te sposobna udovoljiti gostovim zahtjevima ili mu pomoći u rješavanju problema.

### Zaduženja i odgovornosti

- Ulazi i priprema sobu za čišćenje.
- Sprema krevete.
- Briše prašinu u sobi.
- Mijenja posteljinu i nadomješta potrepštine u kupaonici.
- Čisti kupaonicu.
- Čisti ormar.
- Usisava tepihe.
- Provjerava sobe.
- Popunjava inventar prema operativnim standardima hotela.
- Donosi ili preuzima predmete koji su posuđeni gostima, primjerice glačala ili dasku za glačanje.
- Vodi brigu o sigurnosti gostinskih soba i privatnosti gostiju.
- Obavlja sezonske ili tjedne poslove čišćenja (primjerice čišćenje tepiha parom, proljetno čišćenje, veliko čišćenje itd.) na zahtjev.
- Čisti kupaonicu/krevet/sobu/pod/hodnik.
- Zadužena je za zamjenu i popunjavanje zalihe vode (boce, aparati za vodu) za gosta.
- Odgovorna je za čistoću i urednost svog radnog prostora.
- Odgovorna je za predmete u vlasništvu hotela u svom radnom prostoru.
- Odgovara na pozive gosta i njegove zahtjeve ili žalbe u zoni koja joj je dodijeljena.
- Ovlaštena je da ulazi u gostinske sobe kako bi ih uredila i promijenila posteljinu ili na zahtjev gosta.
- Dužna je pridržavati se standardnih postupaka rada.
- Dužna je zadovoljiti gosta ili čak nadmašiti njegova očekivanja.



# 1. ČITANJE TEKSTA

## TESTIRAJTE SVOJE ZNANJE

### ODABERITE TOČNE ODGOVORE NA PITANJA O POSLOVIMA ODJELA DOMACINSTVA.

(Točan odgovor otisnut je masnim slovima)

1. Što se od navedenog ne koristi za čišćenje podova?
  - a. Moćo za pranje poda
  - b. Metla
  - c. Lopatica za smeće
  - d. **Perilica rublja**
2. Osvježivač zraka koristi se za
  - a. Uklanjanje mrlja
  - b. **Uklanjanje neugodnih mirisa**
  - c. Pranje prozora
  - d. Spremanje soba
3. Vreća za otpatke stavlja se unutar
  - a. **Kante za otpatke**
  - b. Deterdženta
  - c. Cijevi
  - d. Odvoda
4. Suprotno od neuredno je
  - a. Prljavo
  - b. **Uredno**
  - c. Vlažno
  - d. Nasapunano
5. Ako voda u zahodskoj školjci ne odlazi u odvod, znači da je zahod:
  - a. **Začepljen**
  - b. Nije spojen na odvod
  - c. Prijenosan
  - d. Pun sapunice
6. Laštenje čini pod
  - a. Prašnim
  - b. Organiziranim
  - c. **Sjajnim**
  - d. Suhim
7. Jastuk se stavlja u
  - a. Plahtu
  - b. Vreću
  - c. Ručnik
  - d. **Jastučnicu**
8. Vrsta najveće plahte za krevet je
  - a) Single
  - b) **Queen-size**
  - c) King-size
  - d) Double



# 1. ČITANJE TEKSTA

## TESTIRAJTE SVOJE ZNANJE

1. Tko obavještava odjel domaćinstva da sobu treba očistiti?
2. Kada sobarica započinje s čišćenjem sobe? Kojoj sobi treba promijeniti status?
3. Kako se status mijenja kad je soba očišćena u skladu s hotelskim standardom?
4. Koje sobe treba prvo očistiti?
  - a. prazne sobe
  - b. sobe za goste čiji se dolazak očekuje
  - c. sobe u kojima gost ostaje
5. Tijekom boravka gosta u sobi status sobe se mijenja:
  - a. jednom
  - b. nekoliko puta
6. Ne očekuje se da se gost danas odjavi jer će ostati u hotelu najmanje još jednu noć. Status sobe je:
  - a. popunjeno
  - b. noćenje
7. Skipper je:
  - a. gost koji nije upotrijebio krevet
  - b. gost koji je otišao ne podmirivši račun
8. Najavljen odlazak znači:
  - a. soba je prazna
  - b. soba će postati prazna nakon što se gost odjavi

# 1. ČITANJE TEKSTA

## TESTIRAJTE SVOJE ZNANJE

### ODGOVORI:

1. Recepcija – djelatnik zadužen za odjavu gostiju
2. Iz statusa „popunjeno“ u status „u pripremi“
3. Iz statusa „u pripremi“ u status „čista i slobodna“
4. B, C, A
5. b) nekoliko puta
6. b) noćenje
7. b) gost koji je otišao ne podmirivši račun
8. b) soba će postati prazna nakon što se gost odjavi



## 2. UPOTREBA OBRAZACA

### ZNAKOVI NA BAZENIMA

1 sat

**P**rivatni i javni bazeni i prateće zone namijenjeni su za odmor, opuštanje i obiteljsku zabavu. Te se zone moraju redovito održavati te moraju biti u skladu s propisanim standardima kako bi se izbjegle nesreće, ozljede i odgovornost za nesreće. Znakovi upozorenja na bazenima, zdrav razum i odgovarajući nadzor ključni su za siguran odmor i uživanje.

Znakovi upozorenja na bazenima pomažu u isticanju pravila bazena, mogućih opasnosti, obavijesti te pravila ponašanja u području bazena. Postavljanje odgovarajućih znakova upozorenja i znakova s pravilima za bazene usmjeravat će goste prema očekivanom ponašanju i pridonijeti sigurnosti na bazenu.





## 2. UPOTREBA OBRAZACA

### KARTICA PRIJAVE GOSTIJU

**Bilježenje prijava** je uzimanje važnih osobnih i finansijskih podataka o gostu.

**Tipična kartica prijave uključuje:**

1. Ime i prezime gosta
2. Adresu i telefonski broj gosta
3. Naziv tvrtke u kojoj je zaposlen (ako je primjenjivo)
4. Očekivani datum dolaska
5. Planirani datum odlaska ili duljina boravka
6. Tražena kategorija sobe
7. Tražena vrsta sobe
8. Broj sobe
9. Način plaćanja
10. Posebni zahtjevi
11. Potpis



Hotel Cloud 9  
West Mount Road  
11th Floor  
Ph: 00 00 000000  
Fax: 00 00 000000  
[www.setupmyhotel.com](http://www.setupmyhotel.com)  
admin@setupmyhotel.com

**REGISTRATION CARD**

Title \_\_\_\_\_ Family Name \_\_\_\_\_ First Name \_\_\_\_\_

Arrival Date \_\_\_\_\_ Departure Date \_\_\_\_\_ Daily Rate/Currency \_\_\_\_\_

Room No. \_\_\_\_\_ Membership \_\_\_\_\_ Company Name \_\_\_\_\_  
[www.setupmyhotel.com](http://www.setupmyhotel.com)

American Express ☐ JCB ☐ Credit Card Number & Expiry Date \_\_\_\_\_  
Discover Club ☐ Visa ☐ No. XXXXXXXXXXXX XXXX  
Master/Mail ☐ Card ☐ No. XXXXXXXXXXXX XXXX

Business Address ☐ Private Address ☐ Street \_\_\_\_\_ State/Postal Code \_\_\_\_\_ City \_\_\_\_\_

Country\* \_\_\_\_\_ Telephone \_\_\_\_\_ E-Mail \_\_\_\_\_  
(Name of State)

Date & Place of Birth\* \_\_\_\_\_ Nationality\* \_\_\_\_\_ Passport ID Number\* \_\_\_\_\_

Home Date\* \_\_\_\_\_ Place of Issue\* \_\_\_\_\_ Expiry Date\* \_\_\_\_\_

Disclaimer: Money, jewelry and other valuables are brought to the Property (even though some payments) at the guest's sole risk. The Property (Management/Hotel) shall not be responsible for any loss or damage (theft and fire) to items left in the room.

Notwithstanding any method of payment, I agree that I am personally liable for all costs and charges incurred in the event that any such costs and charges are not paid in full and confirm that my responsibility and liability in that regard is not to be waived in any way.

I consent to the usage of my personal information for administrative and marketing purposes. The hotel guarantees not to disclose information to third parties unless and without consent.

By signing this form, I consent to the use of my personal information for the purposes described above.

Guest Signature \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_ Checked In By \_\_\_\_\_

We respectfully request you that check-out time is 12 noon.

## 2. UPOTREBA OBRAZACA

### OZNAKE ZA PRTLJAGU

**Oznake za kovčege**, što mogu biti privjesci, potvrde ili listići za prtljagu, tradicionalno koriste autobusne, željezničke i zrakoplovne tvrtke kako bi prijavljenu putničku prtljagu vodile do konačnog odredišta. Putnički kontrolni kupon obično se predaje putniku ili se pričvršćuje uz voznu kartu:

- Kako bi se olakšalo putniku da prepozna svoju torbu među sličnim torbama na traci za prtljagu na odredištu;
- Kao dokaz – koji se još uvijek traži u nekim zračnim lukama – da putnik ne uzima tuđu torbu iz prostorije za podizanje prtljage;
- Kao sredstvo koje putniku i nosaču omogućava da prepozna i pronađe određenu putnu torbu koja se zagubila i nije stigla na odredište.



## LISTA S DNEVNIM RASPOREDOM ZA SOBARICU

## 2.UPOTREBA OBRAZACA

### HOTELSKI TURISTIČKI INFORMATIVNI PULT



**Njegova je zadaća** pružiti razumljive informacije o svim uslugama povezanim s putovanjem. Tu se prikupljaju informacije na temelju određenih standarda prema dostupnim aktivnostima te se stvara baza podataka o putničkoj aktivnosti u određenoj zoni. Također se pružaju sve informacije pohranjene u bazi podataka u svim raspoloživim oblicima te se pojašnjavaju gostima hotela.





## 2. UPOTREBA OBRAZACA

### TABLICE KEMIKA LIJA U BAZENU I INFORMACIJE

Odgovarajući kemijski sastav vode iznimno je važan za održavanje trajne sigurnosti u području bazena. Kemikalije koje se koriste u bazenima uključuju: dezinfekcijska sredstva namijenjena za uništavanje štetnih i nepoželjnih mikroorganizama; sredstva za prilagođavanje lužnatosti i vode, stabilizator klora kako bi se spriječio njegov nepotreban gubitak; algacide za uništavanje algi i sprečavanje njihova razmnožavanja; dodatke za filtre koji pomažu u uklanjanju nepoželjnih tvari. Treba uslijediti diskusija o različitim faktorima koji utječu na kemijski sastav vode, kako oni utječu na kvalitetu bazena te kako koristiti kemikalije za bazene da bi se ponovno uspostavila odgovarajuća kemijska ravnoteža vode.



Područje bazena, četvorni metri  
Temperatura vode, stupnjevi  
Temperatura zraka, stupnjevi  
Relativna vlažnost zraka, postotak  
( $p_w - p_r$ ), milimetri žive  
( $p_r - p_w$ ), kilograma po prostornom metru  
Broj korisnika  
Faktor iskoristivosti  
Broj izvora podataka

	Unoccupied pools	Occupied pools
Pool area, square feet	0.78 to 4,573	687 to 13,008
Water temperature, degrees Fahrenheit	45 to 201	77 to 86
Air temperature, degrees Fahrenheit	43 to 95	80 to 90
Air relative humidity, percent	28 to 98	33 to 72
( $p_w - p_r$ ), millimeters of mercury	0.062 to 23.7	0.31 to 0.61
( $p_r - p_w$ ), pounds per cubic foot	-0.00025 to +0.062	0.0013 to 0.000081
Number of occupants	0	8 to 180
Utilization factor	0	0.1 to 1.5
Number of data sources	9	4

TABLE 1. Verified ranges of author's formulas.



## 2.UPOTREBA OBRAZACA

### RASPORED RAZGLEDAVANJA AUTOBUSOM

**Shuttle Bus Schedule**  
55th Annual Employee Benefits Conference

November 14-15, 2009  
Hempstead Conference Center  
Long Beach, CA

Shuttle buses will provide transportation for the 55th Annual Employee Benefits Conference. The shuttle buses will operate on the following schedule:

Day	From	To	Departure Time	Arrival Time
Nov 14	Hempstead Conference Center	Long Beach Airport	7:00 AM	7:30 AM
Nov 14	Long Beach Airport	Hempstead Conference Center	8:00 AM	8:30 AM
Nov 14	Hempstead Conference Center	Long Beach Airport	1:00 PM	1:30 PM
Nov 14	Long Beach Airport	Hempstead Conference Center	2:00 PM	2:30 PM
Nov 15	Hempstead Conference Center	Long Beach Airport	7:00 AM	7:30 AM
Nov 15	Long Beach Airport	Hempstead Conference Center	8:00 AM	8:30 AM
Nov 15	Hempstead Conference Center	Long Beach Airport	1:00 PM	1:30 PM
Nov 15	Long Beach Airport	Hempstead Conference Center	2:00 PM	2:30 PM

For more information, please contact the Conference Services Department at (562) 592-1234.

Mnogi hoteli svojim gostima nude uslugu obilaska i razgledavanja okolice autobusima. Djelatnik/ca odjela domaćinstva trebao/la bi se znati koristiti ovakvim informacijama.

**城市观光**  
CITY SIGHTSEEING

- Open top double-decker buses
- A dazzling 360-degree view of world-famous scenery
- Freedom to board or disembark at any stop
- Personal on-board digital audio guides in 8 languages

City Sightseeing Bus Line 1		
No	Station Name	Station Location
1	Shanghai Urban Planning Exhibition Hall (People's Square)	Bus No. 49 Station, No. 100 People's Avenue
2	Shanghai Art Museum	The corner of West Nanjing Road and Huangpu Road
3	Nanjing Pedestrian Street (West Side)	No. 55 West Nanjing Road
4	Century Square	No. 525 East Nanjing Road (Wing On Depart. Store)
5	Nanjing Pedestrian Street (East Side)	East No. 7 of Meier Line 12, Nanxin Middle Road
6	The Bund - Garden Bridge	Bus Station, No. 24 Zhongyuan Dong Yi Road
7	The Bund - Shanghai Custom House	Bus No. 55 Station, Zhongyuan Dong Yi Road (close to Hankou Road)
8	The Bund Cruise Terminal	20-metre east of Bus No. 120 station, Zhongyuan Dong Yi Road
9	City God Temple, Yu Garden	No. 254 Fang Bang Middle Road (Hui Shan Building)
10	Shanghai Ancient City Wall	Bus No. 11 Station, No. 308 Renmin Road (Li Shu Road)
11	The Former Site of Kuomintang Provisional Government	Opposite No. 322 Maizang Road
12	Xinleidi	The corner of Hubei Road and South Huangpu Road (The Rules Store)
13	Huashui Middle Road (Commercial Street)	No. 158 Huashui Middle Road (the entrance of Huashui Park)
14	Shanghai Museum, Shanghai Concert Hall	The corner of East Yunnan Road and Pu An Road
15	Shanghai Urban Planning Exhibition Hall (People's Square)	Bus No. 49 No. 100 People's Avenue

City Sightseeing Bus Line 2		
No	Station Name	Station Location
1	Shanghai Museum	The corner of East Yunnan Road and Pu An Road
2	Shanghai Urban Planning Exhibition Hall	Bus No. 49 No. 100 People's Avenue
3	Oriental Pearl TV Tower, Shanghai Ocean Aquarium	No. 1416 Lujiazui Ring Road, west side
4	Jinmao Tower	The opposite of Gate No. 4 of Jinmao Tower
5	Shanghai Museum	The corner of East Yunnan Road and Pu An Road

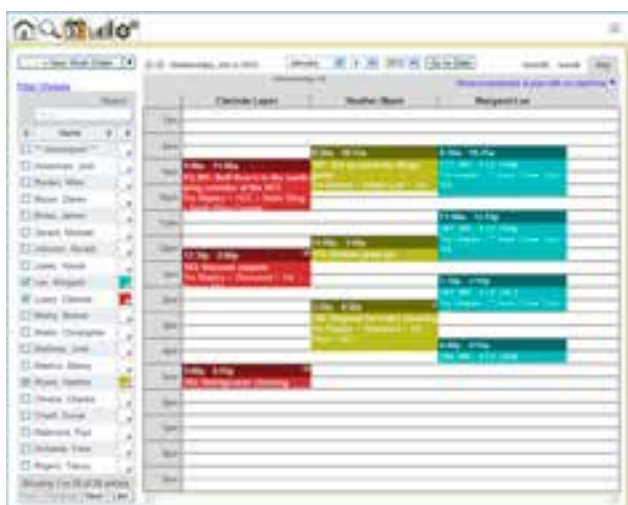
**携程旅行网**  
trip.com

## KONTROLNA RADNA LISTA ODJELA DOMAĆINSTVA

**H**oteli koji vode brigu o dobroj organizaciji i nastoje što bolje iskoristiti svoje osoblje odjela domaćinstva trebali bi ozbiljno razmisliti o upotrebi kontrolnih lista odjela domaćinstva. Korištenje praktičnih kontrolnih lista može biti dobar način da se osigura da osoblje čini sve što se od njega traži prilikom čišćenja te da gostinske sobe budu u najboljem mogućem stanju za prihvrat gostiju.

Odjel domaćinstva ima vrlo važnu ulogu u hotelskoj industriji. Čistoća je jedna od najvećih kvaliteta koju hotel može ponuditi svojim gostima. Dobra glavna domaćica hotela tijekom svog radnog dana obavljat će cijeli niz različitih zadataka.

Glavna domaćica priprema dnevni raspored rada i dodjeljuje osoblju odjela različite zadatke, ovisno o potrebama hotela za taj dan.



**Working schedule:** [www.theworxhub.com/housekeeping.html](http://www.theworxhub.com/housekeeping.html)

Soba br.:		Datum:	
IZVJEŠTAJ O IZVRŠENOM PREGLEDU SOBA			
Br.	Način	Da	Nije
1.	Uključna vrata čista, bezna i laka ispravna. «DO NOT DISTURB» knjižica na ustomljeni kluži.		Ispravno
2.	Soba – pravi stol – standard na stolu, TV ispravan, knjižica hotela, uputa o sigurnosti, room service karta, servisa knjižica, plava s poslovnim i čišćenja na mini bar, orvarat za bocu, račun za mini bar, otkiva, prečepara, šibice.		
3.	Soba – pravi stol – standard u ladici – mapa sa sadržajima i razglednici hotela, 3 koverte, 3 papira, 3 formala za fakso, 1 komad «Kartica za doručak», upisnik za gostu, razglednica hotela, 6 koverti hotela, 6 papira hotela, 6 formala za fakso, 2 koverte za doručak.		
4.	Soba – ormar – standard – razna vrsta, morem jastuk, omica za rublje, cijena prađa i kemping držanja, 2 vrećice za rublje, 2 cijena prađa i kemping držanja, 6 vještaka za odjeću, rukavice za držanje cipela, žlica za obaranje cijela, sve posude i ladice čiste.		
5.	Soba – ormar za mini bar – standard, TV ispravan, plava i poslovnim i čišćenja na mini bar, orvarat za bocu, račun za mini bar, otkiva sa razlom hotela.		
6.	Soba – okragli ili ovalni stol, prečepara sa razlom hotela, šibice sa razlom hotela, okragli «mali» (veliki) stol.		
7.	Soba – noćni ormar – standard – ispravan ispravan, blok hotela s 10 kupa, otkiva na polici noćnog ormara, razgled, šibice.		
8.	Soba – namještaj – namještaj – ogledalo – šibice i koverci ispravno namještaj, prečepara čisti, čišćenje, noćni, noćni, noćni ormar, stol za kafe, pravi stol sve u skladu sa stajbu bez mrja i otkrivanja boje ogledala, posude, okviri posuda čisti, namještaj i namještaj čisti, došlo se na kafe.		
9.	Tipki – rubna uputa – sigurnost i kupa čisti, dobro osvijetljena, rubna uputa ispravna, namještaj – šibice – bez posude.		
10.	Bijele, prečepara električne sigurnost – signal za osvijetljenje – sve ispravno, žarulje u vidnim svjetiljkama od 60W, sigurnost i šibice, te noćni od 25W.		
11.	Klimatizacija i grijanje ispravno i radi, ventilator na rubu i fan čisti čisti.		
12.	Razlom i sobama i ploče na balkonu čisti, miza čista, posude u skladu sa sobom, otkiva.		

242

[illegible]

## 2. UPOTREBA OBRAZACA

### INFORMACIJE O OPASNIM MATERIJALIMA NA RADNOM MJESTU

Djelatnici u ovoj grani hotelske industrije suočavaju se s nizom fizičkih i okolišnih opasnosti. S obzirom na to da ovi poslovi uključuju visok rizik od ozljeda na radu, nadzornik i uprava objekta moraju poduzeti mjere opreza kako bi zaštilili radnike od opasnosti. Bez domara i održavatelja zgrade koji dezinficira predmete i površine, popravljaju zidne i stropne svjetiljke te održavaju sustave koji radni prostor čine ugodnim radni dan zaposlenika bio bi puno opasniji, prljaviji i neugodniji. Zbog svega toga čistačice bi morale biti sposobne pročitati natpise i upozorenja na etiketama sredstava za čišćenje i drugim opasnim tvarima.



1. **Blaga sredstva** za čišćenje općenito su poželjnija za rad jer su manje škodljiva.
2. **Jakim kemikalijama** i abrazivima se lako čisti i površine nakon čišćenja izgledaju bolje, ali dugoročno takva sredstva mogu oštetiti površine.
3. **Sredstva za** čišćenje treba nabavljati u posudama koje su jednostavne za rukovanje, jer velike posude i paketi mogu zakrčiti skladište.
4. **Sredstva koja** imaju jak miris, poput parafina, treba izbjegavati zbog neugodnog mirisa koji ostavljaju u okolnom prostoru.
5. **Sredstva za** čišćenje bez zagađujućih tvari ili s malim udjelom takvih tvari trebala bi imati prednost u korištenju jer, osim što su sigurnija za djelatnike hotela i goste, sigurnija su za okoliš i ljude općenito.

# 3. PISANJE

## HOTELSKI DNEVNIK

2 sata

**Dnevnik vođenja** hotela je knjiga u kojoj je sve na jednom mjestu... i omogućava djelatnicima da se posvete svom poslu.



- Omogućava jasnu i potpunu komunikaciju unutar hotela.
- Omogućava da rukovoditelji i nadzornici budu usredotočeni na svoje dužnosti.
- Dnevni izvještaji mogu se sastaviti jednostavno i brzo te držati na jednom mjestu.
- Zasebni odjeljci namijenjeni su za ključne zone koje zahtijevaju svakodnevnu pažnju.
- Dvije stranice za otvaranje svakog dana.
- Nema više oslanjanja na pamćenje djelatnika i na podsjetnike napisane na papirićima.
- Dnevnik predstavlja vrlo korisnu kontrolnu listu koja služi rukovoditeljima kao podsjetnik na sve njihove dužnosti.
- Predstavlja trajni pisani dokaz u slučaju da treba doznati „što se točno dogodilo“ određenog dana.

### Odjeljci u dnevniku vođenja hotela:

- Dan, datum i vrijeme
- Broj gostiju
- Osoblje na dužnosti i odsutno osoblje
- Rezultati rada djelatnika
- Bar i odgovorno posluživanje alkohola
- Kockanje i odgovorno vođenje izvještaja o kockanju
- Provjera buke
- Izvještaji bistroa i restorana
- Izvještaji o dodatnim sadržajima i zabavi
- Popravci i održavanje
- Podsjetnici i sugestije





# 3. PISANJE

## PODSJETNICI

### LISTA PRIORITETA ZA NOVE GOSTE KOJI DOLAZE.

**Primjer – Dostava svježeg voća i šampanjca u sobu svako jutro!**

### POJMOVNIK ODJELA DOMAĆINSTVA

- Prostorije u hotelu (spavaća soba, blagovaonica, predvorje...)
- Namještaj i dekoracije (krevet, stolac, stol, ogledala...)
- Uređaji (hladnjak, sušilo za kosu, peć...)
- Pomagala za čišćenje (metla, krpa za prašinu, usisavač, moćo za pranje poda...)
- Posteljina i rublje (veliki ručnici, mali ručnici, jastučnica, king-size plahta, glačalo...)
- Opisne riječi (čisto, prašno, neuredno, prljavo, mokro...)
- Radni izrazi (očistiti, dovršiti, popuniti, ulastiti, oprati, prebrisati...)





## 3. PISANJE

### UNOS INFORMACIJA U RAČUNALO

Potrebne su osnovne vještine rada na računalu za upis jednostavnih obavijesti i informacija koje će koristiti drugi djelatnici kako bi poboljšali svoje usluge.

Primjer – Informacija o stanju kupaoalice, o pločicama koje su se odlijepile i treba ih zamijeniti. Informacije poput ove upisuju se za odjel održavanja kako bi ih odmah vidjeli i popravili kvar prije dolaska sljedećeg gosta.



Sve se može unijeti u računalu. To se može učiniti na različite načine, pomoću tipkovnice, ali i prenošenjem podataka s drugih računala ili uređaja. Uređaji kojima se unose podaci u računalu, poput tipkovnice ili miša, nazivaju se uređaji za unos podataka.

## 4. NUMERACIJA

### ODREĐIVANJE POTREBNE VELIČINE

2 sata

#### STANDARD

Oznaka standardne veličine, koja se ponekad obilježava i skraćenicom STD, označava najosnovniji tip sobe u ponudi lanca hotela ili pojedinačnog objekta. Prema organizaciji za rangiranje hotela Sleeping Around, standardna soba je obično osnovni tip sobe u određenom objektu, bez luksuza ili s vrlo malo takvih detalja te s pogledom na ulicu ili parkiralište. Kvaliteta standardnih soba uvelike varira od jednog do drugog hotelskog lanca, a hoteli poznati po visokoj razini usluga najčešće nude standardne sobe s više pogodnosti nego hoteli usmjereni gostima prosječnog financijskog statusa. Osim toga, manji hoteli u privatnom vlasništvu i u franšizi mogu tipičnu sobu označiti kao standardnu i ponuditi nižu klasu soba pod oznakom povoljno ili ekonomično. U nekim slučajevima hotelijer može ponuditi standardnu sobu s ljepšim pogledom; a hoteli koji nude ovu opciju mogu u svojoj ponudi opisivati takve sobe kao superior sobe u odnosu na one standardne s manje privlačnim pogledom.



#### DELUXE

Stupanj iznad standardnih, običnih ili superior soba, deluxe smještaj predstavlja kombinaciju poželjnog pogleda s određenim brojem luksuznih pogodnosti. Primjerice, hoteli koji nude mogućnost raskošnih televizora u sobama mogu takve uređaje staviti u sobe označene kao deluxe. Prema organizaciji Sleeping Around, deluxe sobe nadmašuju niže rangirane sobe u veličini, namještaju, pogledu, lokaciji ili kombinaciji tih elemenata.

## 4. NUMERACIJA

### JUNIOR APARTMAN



Kad hotelijer deluxe sobi doda odvojeni radni prostor ili dnevni boravak, klasifikacija se može promijeniti u junior apartman. To nije apartman u punom smislu riječi, no junior apartman gostu omogućuje da se opusti u za to namijenjenom dijelu prostorije ili da radi na posebnom radnom stolu. Ako hotel u sobi nudi i čajnu kuhinju, oznaka se može promijeniti u studio.

### APARTMAN

Apartman nudi odvojenu zonu za odmor i/ili za rad. Za razliku od junior apartmana, u pravom apartmanu te zone su odvojene od zone za spavanje pravim zidom i, u mnogim slučajevima, vratima. Apartman može i ne mora imati čajnu ili pravu kuhinju.

King (king-size krevet, bračni krevet većih dimenzija s tri jastuka)

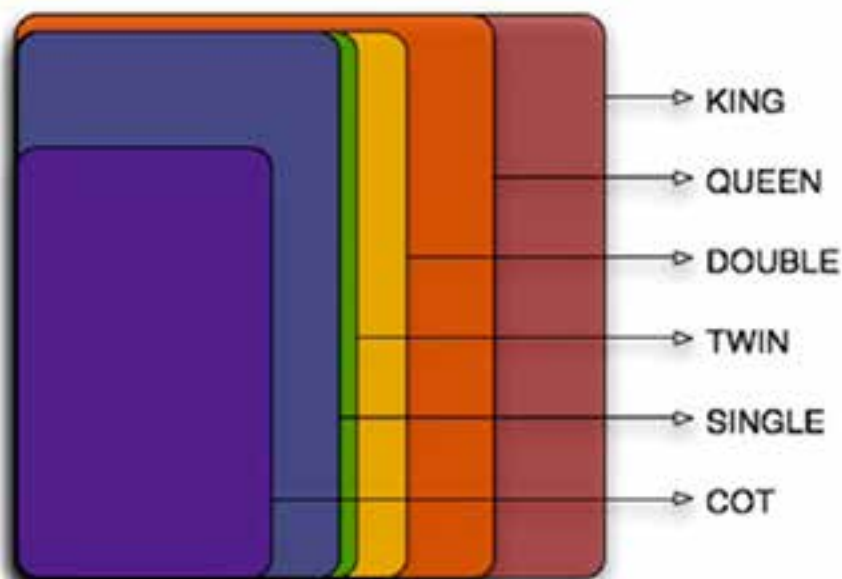
Queen (queen-size krevet, bračni krevet manjih dimenzija)

Double (bračni krevet)

Twin (dvokrevetna, s dva odvojena kreveta)

Single (jednokrevetna)

Pomoćni ili dječji ležaj



# 4. NUMERACIJA

## TIPOVI KREVETA

Gosti mogu naići na vrlo raznolik izbor ležajeva u hotelima, a neki hoteli nastoje opisati ponudu kreveta u klasifikaciji soba. Sobe s krevetom king-size mogu imati oznaku „K” u klasifikaciji sobe, dok „Q” označava queen-size krevet, a „D” običan bračni krevet. Neki hoteli mogu u klasifikaciju uključiti i broj kreveta, nudeći tako sobe s dva bračna kreveta (2D) ili dva queen-size kreveta (2Q).

## DOMAĆINSTVO

Za djelatnike odjela domaćinstva važno je da znaju koje je veličine posteljina koju trebaju zamijeniti. Također, u opisu sobe odjel domaćinstva treba znati koliko ručnika i kojih dimenzija treba zamijeniti, kao i broj čaša i ostalih dodataka u sobi koje treba mijenjati i dopunjavati. Primjerice, sadržaj minibara.



## POGLED

Uz opis rasporeda kreveta i namještaja, klasifikacija hotelske sobe može uključivati i pogled. Hoteli često reklamiraju sobe označene kao „s pogledom na more” (OV), „s pogledom na planine” (MV) ili „s pogledom na grad” (CV), kako je navedeno na web stranici za putnički smještaj City-of-Hotels. Ovisno o lokaciji, hotel može nuditi i oznake koje uključuju „pogled na vrt” (GV), „pogled na bazen” (PW), „okrenut prema plaži” (BF) i „pogled na vodu” (WV).

Velicina	Prekrivač	Plakta	Jastučnica	Nadjastučnica	Navlaka za madrac
Dvokrevetni	170cm x 220 cm	165 cm x 240 cm	50 cm x 80 cm	70 cm x 70 cm	100 x 190 x 40 cm
Puna velicina	230cm x 240 cm	200 cm x 240 cm	50 cm x 80 cm	70 cm x 70 cm	140 x 190 x 40 cm
Queen	230 cm x 240 cm	230 cm x 260 cm	50 cm x 80 cm	70 cm x 70 cm	160 x 200 x 40 cm
King	270 cm x 240 cm	275 cm x 260 cm	50 cm x 100 cm	70 cm x 70 cm	200 x 200 x 40 cm

# 5. SOCIJALNE VJEŠTINE – US-MENA KOMUNIKACIJA

## DOČEKIVANJE GOSTIJU

2 sata

**P**rvi dojam traje zauvijek ili barem do trenutka kad se gost odjavi, stoga je iznimno važno ostaviti dobar prvi dojam. Poželjno je dočekati gosta na njegovu materinskom ili na engleskom jeziku. Postoji cijeli niz pozdrava i izraza koji se mogu upotrijebiti kad se prvi put pozdravlja hotelske goste. Neki su vrlo formalni i prikladni za dočekivanje gostiju, a neki su više neformalni i trebali bi se koristiti samo s prijateljima ili među kolegama. Naravno, djelatnici u hotelskoj industriji trebali bi koristiti više formalnih izraza, no i manje formalni izrazi ponekad će se upotrijebiti kako bi se omogućilo početnicima da imaju širok i uravnotežen repertoar iz kojeg će poslije moći birati odgovarajuće izraze prema potrebi.



### OSAM JEDNOSTAVNIH PRAVILA ZA DOČEKIVANJE GOSTIJU

- Nasmiješite se kad dočekujete gosta
- Slušajte što gost govori
- Uspostavite kontakt očima, no nemojte napadno gledati
- Nastojte izgledati zainteresirano
- Obratite se gostu imenom
- Ne prekidajte gosta dok govori
- Zadržite pristojnu udaljenost od gosta, nemojte mu stajati ni preblizu ni predaleko
- Uvijek zahvalite gostu kada je to potrebno



# 5. SOCIJALNE VJEŠTINE – US-MENA KOMUNIKACIJA

## DOČEKIVANJE GOSTIJU

**ODABERITE KOJA SE OD OVIH PRAVILA UBRAJAJU U RUBRIKU „UVIJEK“, A KOJA U RUBRIKU „NIKADA“:**

1. Budi odan organizaciji
2. Poštuj zgradu i opremu na svom radnom mjestu.
3. Kritiziraj svoju tvrtku gostu ili pred njim.
4. Budi prijateljski raspoložen i srdačan i s kolegama i s gostima.
5. Svađaj se ili psuj pred gostima.
6. Izgubi strpljenje na radnom mjestu.
7. Konzumiraj alkohol na radnom mjestu.
8. Odvoji privatni od poslovnog života koliko god je to moguće.
9. Poštuj tuđe stavove.
10. Ponašaj se na način koji može nekoga ugroziti.
11. Budi pošten i konstruktivan.
12. Pitaj ako postoji bilo što o čemu imaš nedoumice.

# 5. SOCIJALNE VJEŠTINE – US-MENA KOMUNIKACIJA

## RAZMJENA INFORMACIJA MEĐU DJELATNICIMA

**Z**aposlenici odjela recepcije surađuju sa svim odjelima hotela, uključujući i odjel marketinga i prodaje, odjel domaćinstva, odjel hrane i pića, banketa, kontrolera (osoba zadužena za bilježenje, klasificiranje i rezimiranje hotelskih poslovnih transakcija), odjel održavanja, odjel sigurnosti i zaštite i odjel ljudskih resursa. Za sve te odjele odjel recepcije predstavlja komunikacijski kanal koji im omogućuje optimalno pružanje svih usluga gostima. Svaki od odjela ima posebnu komunikacijsku vezu sa zaposlenicima odjela recepcije.

### ODJEL DOMAĆINSTVA

Odjel domaćinstva i odjel recepcije međusobno komuniciraju o statusu soba, izvještavaju o trenutnoj raspoloživosti soba za goste. Status soba može se opisati sljedećim terminima:

- **Slobodna** i čista ili Spremna – soba je spremna za izdavanje gostu
- **Popunjena** – jedan ili više gostiju već su prijavljeni u sobi
- **Noćenje** – gost ostaje u sobi još najmanje jednu noć
- **Prljava ili U procesu čišćenja** – gost se odjavio iz sobe, ali djelatnici odjela domaćinstva još nisu pripremili sobu za novog gosta
- **Izvan upotrebe** – soba nije raspoloživa zbog nekog tehničkog kvara



Odjel domaćinstva i odjel recepcije komuniciraju i o detaljima kao što su broj registriranih gostiju u hotelu, sigurnosna pitanja i zahtjevi gostiju (za predmete za osobnu higijenu poput šampona, paste za zube, vodice za ispiranje usta ili električnu opremu). Svi ti problemi su od trenutačne važnosti za gosta, ali i za nadzornike odjela u hotelu.

Izveštavanje o statusu soba obavlja se licem u lice u onim hotelima koji ne koriste Sustav upravljanja hotelskim objektom (P.M.S. sustav – kompjutorski sustav kojim se koristi hotel da bi se moglo upravljati prihodom od gostinskih soba, cijenama soba, rezervacijama, dodjelom soba, podacima o gostima, računovodstvenim podacima te nizom drugih specifičnih usluga i funkcija potrebnih za upravljanje). Dolazak glavne domaćice do recepcijskog deska svakih sat ili dva uobičajen je prizor u takvim hotelima.

## 5. SOCIJALNE VJEŠTINE – US-MENA KOMUNIKACIJA

Službeni izvještaj o statusu soba na kraju dana podnosi se putem izvještaja odjela domaćinstva o sobama – izvještaja koje priprema glavna domaćica i u kojima su navedeni statusi gostinskih soba kao slobodne, popunjene ili izvan upotrebe. Ponekad čak ni redoviti ritam izvještavanja o statusu soba nije dovoljan jer gost može u određenom trenutku nestrpljivo čekati da mu se dodijeli slobodna soba. U takvim situacijama recepcijski desk će morati nazvati nadzornika kata kako bi provjerio kada će biti završeni čišćenje i priprema sobe.



Odjel domaćinstva oslanja se na projekcije popunjenosti soba – tjedni izvještaj koji priprema i šalje šef recepcije, a prikazuje broj odlazaka i dolazaka, usputnih gostiju, noćenja i nedolazaka najavljenih gostiju – kako bi napravio raspored rada za svoje djelatnike. Pravodobno primanje projekcije popunjenosti soba pomaže glavnoj domaćici u planiranju slobodnih dana i godišnjih odmora djelatnika svog odjela.

Odjel recepcije se pak oslanja na osoblje odjela domaćinstva da im dojavu svaku neuobičajenu situaciju koja bi mogla ukazivati na narušavanje sigurnosti gostiju. Na primjer, ako sobarica ili čistačica primijeti očito neregistrirane goste na svom katu, požarni izlaz koji je otvoren ili zvukove koji ukazuju na obiteljsko nasilje iz gostinske sobe, moraju odmah prijaviti odjelu recepcije takva potencijalna ugrožavanja sigurnosti gostiju. Djelatnici odjela recepcije tada će, ovisno o slučaju, problem prijaviti unutrašnjoj službi sigurnosti ili nadležnoj policijskoj upravi. Šef recepcije može tražiti da osoblje recepcije ili telefonske centrale redovito naziva nadzornike katova kako bi se provjerile aktivnosti koje se odvijaju

na katovima gdje su gostinske sobe.

Zahtjevi gosta za dodatnim ili posebnim uslugama i pogodnostima ili za higijenskim potrepštinama mogu se uputiti odjelu recepcije. Hitno prenošenje zahtjeva za dodatnim pokrivačima, ručnicima, sapunom ili šamponom odjelu domaćinstva iznimno je važno. Tu se gostoljubivost pokazuje u svom najboljem svjetlu.

# 5. SOCIJALNE VJEŠTINE – US-MENA KOMUNIKACIJA

## RADNI RASPOREDI, POSTUPCI I CILJEVI

**N**adzornik odjela domaćinstva zadužen je za sve postupke povezane s održavanjem i popravcima u prostorijama koje se koriste za dnevni boravak, blagovanje i sastanke. Takva osoba može nadgledati osoblje zaduženo za čišćenje u kongresnim dvoranama, obrazovnim ustanovama, hotelima i bolnicama. Nadzornikov posao je da povjeri sve što je potrebno za ispravno usmjeravanje aktivnosti osoblja.



Učinkovito raspoređivanje osoblja na njihove zadatke jedna je od osnovnih zadaća nadzornika odjela domaćinstva. Raspored rada koji omogućuje da na dužnosti uvijek bude odgovarajuće osoblje jamstvo je da će i posao biti obavljen kako treba te da će gosti i vlasnici hotela biti zadovoljni. Temeljite i redovite inspekcije nadzornika služe tome da se što prije uoče eventualne neučinkovitosti. Nadzornik može korigirati rad osoblja tako da bolje organizira raspored zadataka ili tako da unaprijedi vještine i znanja svog osoblja.

Dobro obučeno i pripremljeno osoblje također

je izuzetno važan faktor za uspješan rad nadzornika odjela domaćinstva. On je obično odgovoran za nadgledanje, zapošljavanje i otpuštanje osoblja, no priprema i instruiranje osoblja na radnom mjestu također je njegova odgovornost. Obično je njegova zadaća osigurati da rad svakog člana osoblja odjela domaćinstva bude u skladu sa standardima kvalitete što se tiče urednosti i čistoće.

Osim za upravljanje osobljem, nadzornik odjela domaćinstva obično je zadužen i za održavanje inventara na svom odjelu. On naručuje potrošni materijal za čišćenje i dogovara popravke opreme za čišćenje kao što su metle i usisavači. Ako opremu treba zamijeniti, od njega se očekuje da podnese odgovarajući zahtjev upravi kako bi ga ona odobrila.

# 6. RJEŠAVANJE PROBLEMA

## IZGUBLJENA PRTLJAGA

1 sat

**P**ovratne informacije klijenata važne su za određivanje budućeg razvoja svih sustava organizacijske sheme. Aktivna korisnička grupa sastavljena od zrakoplovnih i prijevoznčkih agenata iz cijelog svijeta sastaje se svake godine kako bi odredila prioritete za poboljšanja usluga i razmijenila poglede o trendovima prtljažne industrije. Vrlo je važno za odjel domaćinstva da može objasniti klijentu što se dogodilo s njegovom prtljagom i što treba učiniti da je pronađe.



### SUMNJIVA OSOBA

Osoblje odjela domaćinstva mora uredu glavne domaćice prijaviti svaku sumnjivu osobu koju primijeti po katovima s gostinskim sobama ili u javnim prostorima. Koordinator odjela domaćinstva tada će o tome obavijestiti nadzornika kata, pomoćnika glavne domaćice, pomoćnog voditelja i službenika odjela sigurnosti i zaštite.

**„Izgubljeno i nađeno“ odnosi se na:**

- **Mjesto ili ured** koji čuva sve predmete pronađene u hotelu.
- **Mjesto ili ured** gdje se čuvaju i prate izvještaji o nestalim stvarima, bilo da su ih podnijeli gosti ili hotelsko osoblje.
- **Svi članovi** osoblja moraju predati predmete pronađene u hotelu, neovisno o njihovoj vrijednosti.
- **Većina hotela** tu dužnost dodjeljuje odjelu domaćinstva ili odjelu za sigurnost i zaštitu.
- **Sve informacije** čuvaju se u dnevniku izgubljenog i nađenog kako bi se lako i brzo moglo doći do njih u slučaju da se neki gost raspituje o izgubljenom predmetu. Svi predmeti koje su našli gosti ili osoblje hotela trebaju biti pohranjeni u prozračnu prostoriju, u kojoj se čuvaju tri mjeseca prije nego što se prepuštaju nalazniku.
- Neki predmeti, kao što su kvarljiva hrana i pića, mogu se čuvati samo kraće vrijeme. Mjesto gdje se čuvaju nađene stvari mora biti sigurno.



# 6. RJEŠAVANJE PROBLEMA

## SANIRANJE OZLJEDA

### TEST DOBROG VOĐENJA ODJELA DOMAĆINSTVA

Ime: \_\_\_\_\_ Datum: \_\_\_\_\_

1. Navedite neku uobičajenu ozljedu nastalu uslijed pada, poskliznuća ili posrtanja:

\_\_\_\_\_

2. Predmete nikada ne treba ostavljati na stepenicama. Točno ili netočno

3. Navedite jedan od načina na koji možete spriječiti rizike od posrtanja i padova u svojoj tvrtki: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. Što treba učiniti prije nego što se uključi neki uređaj: \_\_\_\_\_

5. Zapaljive tekućine treba prenositi u otvorenim kantama. Točno ili netočno

6. Opišite tipičan rizik od poskliznuća u svojoj tvrtki: \_\_\_\_\_

7. Navedite jedan aspekt održavanja osobne zaštitne opreme odjela domaćinstva.

\_\_\_\_\_

8. Razbijeno staklo treba odmah pokupiti. Točno ili netočno

9. Reaktivne kemikalije ne bi se smjele čuvati zajedno. Točno ili netočno

10. Što trebate učiniti prije nego što podignete i počnete nositi neki teret? \_\_\_\_\_

## 6. RJEŠAVANJE PROBLEMA

### +ODGOVORI



1. Ozljeda leđa ili kralježnice, istegnuće mišića, istegnuće ligamenata, prijelom kosti.
2. Točno
3. Pokupiti s poda remenje, skloniti električne kabele i cijevi za dovod zraka, skloniti alat i kutije iz hodnika, zatvoriti ladice s arhivom.
4. Provjeriti uređaj i područje oko njega.
5. Netočno. Zapaljive tekućine treba prenositi isključivo u zatvorenim posudama namijenjenim posebno za držanje zapaljivih tekućina.
6. Voda na oštećenom podu, mokri brodski dokovi kad pada kiša, ulje koje curi iz viličara.
7. Provjeriti osobnu zaštitnu opremu, redovito je čistiti, pravilno je čuvati i zamijeniti prema potrebi.
8. Netočno. Razbijeno staklo ne smije se skupljati rukama (osim ako na rukama nemate zaštitne rukavice).
9. Točno.
10. Provjeriti ima li na putu koji trebate prijeći prepreka.

# 6. RJEŠAVANJE PROBLEMA

## KORISNIČKA SLUŽBA

### POSTUPAK:

Gost će za potrebe pružanja traženih usluga službi dati sljedeće informacije:

- Ime, prezime i telefonski broj
- Lokaciju (zgrada, kat, broj sobe itd.)
- Ime druge osobe za kontakt, ako je moguće, i njezin telefonski broj
- Naziv odjela
- Detaljan opis problema

Narudžba za servis ili uslugu bit će dodijeljena odgovarajućoj trgovini ili odjelu u hotelu s navedem prioritetskim kodom. Slijedi opis prioritetskih kodova:

**Prioritetni kod #1** dodjeljuje se hitnim zahtjevima u slučaju neposredne ili prijeteće životne opasnosti ili jakog oštećivanja imovine. Primjer: previsoka/preniska temperatura prostora, poplava, nestanak struje, razbijen prozor

**Prioritetni kod #2** dodjeljuje se zahtjevima za održavanje zgrade zbog problema koji ne mogu završiti ozljedom niti imati negativne posljedice na odjel. Primjer: puknuta zahodska daska, škripanje vrata, curenje iz slavine, neispravan senzor za svjetlo

**Prioritetni kod #3** dodjeljuje se manjim zahtjevima za rutinsko održavanje: Primjer: zamjena pločica, postavljanje kuka za vješanje slika ili odjeće, zamjena žarulja ili punjenja u neonskim svjetiljkama. Gost će dobiti broj narudžbe kako bi mogao provjeriti u kojoj je fazi obrada zahtjeva te naziv servisa ili odjela kojem je popravak dodijeljen. Nadzornik će dodijeliti posao odgovarajućem osoblju koje će se obratiti podnositelju



## 6. RJEŠAVANJE PROBLEMA

zahtjeva i obaviti popravak. Podnositelj zahtjeva dobit će i kontakt broj na koji može provjeriti kako napreduje popravak.

Kad se naručeni posao završi, djelatnici objekta nasumce će gostima podijeliti Upitnik za provjeru zadovoljstva gostiju, kako bi se provjerilo dobivaju li korisnici hotelskih usluga kvalitetnu i pravodobnu uslugu servisa.



Molimo vas da ocijenite svoje iskustvo:

- ☐ Iznimno dobro
- ☐ Odlično
- ☐ Jako dobro
- ☐ Dobro
- ☐ Prosječno
- ☐ Loše

# 6. RJEŠAVANJE PROBLEMA

## PAMĆENJE LICA, IMENA I OSOBNIH DETALJA

### TEST SPOSOBNOSTI RJEŠAVANJA PROBLEMA

1. Ivana, sobarica u hotelu Dubrovnik, čisti sobu broj 603. Čuje kako su se na drugoj strani hodnika zalupila vrata. Nekoliko sekundi kasnije gospodin u hodniku joj kaže da je upravo zalupio vrata i ostavio ključ u svojoj sobi broj 610 te je zamoli da mu ona otvori vrata. Što bi Jane trebala učiniti?
  - a. Pozvati službu sigurnosti.
  - b. Pristojno objasniti kako je pravilo hotela da djelatnici ne otvaraju sami vrata gostinskih soba te uputiti gospodina na recepciju.
  - c. Zatražiti ga dokument za identifikaciju i tada mu otvoriti vrata.
  - d. Pitati gospodina kako mu je ime, provjeriti ime na recepciji i, ako je sve u redu, otvoriti mu vrata.
2. U izvještaju o popunjenosti soba koji je pripremilo osoblje odjela recepcije za 1. travnja soba 403 je označena statusom Noćenje. U 14 sati poslijepodne 1. travnja u izvještaju odjela domaćinstva soba 403 označena je kao Slobodna i spremna za izdavanje. Ovakvu situaciju najbolje je opisati kao:
  - a. Nesklad u statusu sobe
  - b. Štrajk
  - c. Kasna odjava gosta
  - d. Gost dugo spava
3. Josipu Babiću dodijeljena je soba 107 za jednonoćni boravak. Rano sljedećeg jutra Cheapskate odlazi iz hotela ne podmirivši svoj račun. Kad u 16 sati poslijepodne osoblje recepcije provjeri izvještaj odjela kućanstva i u njemu pročita da je soba 107 označena kao Slobodna i spremna za izdavanje, shvaćaju da je taj gost:
  - a. Najavio odlazak
  - b. Dugo spavao
  - c. Otišao bez plaćanja
  - d. Spavao izvan hotela





# 7. DONOŠENJE ODLUKA

## RANA PRIJAVA I ODJAVA

1 sat

U hotelima ili sličnim objektima od gostiju se obično traži da se prijave (postupak se još naziva upis ili registracija), što uključuje davanje osobnih podataka gosta ili njihovu provjeru te potpis gosta. Objekt može tražiti od gosta kreditnu karticu kao jamstvo za pokrivanje mogućih troškova tijekom boravka kao što su usluge u sobi. Na kraju prijave osoblje recepcije gostu predaje ključeve.



Hoteli obično određuju vrijeme za prijavu, nakon kojeg očekuju da se gosti prijave na recepciji. Ako gost želi da mu se dodijeli soba prije hotelskog vremena za prijavu, u nekim hotelima to se smatra dodatnom uslugom koja se posebno naplaćuje ili takvoga gosta obrađuju kao da je tu od prethodnog dana (za razliku od onih gostiju koji se prijavljuju nakon vremena određenog za prijavu). No, većina hotela na zahtjev gosta tolerira određene pomake u vremenu prijave (obično od 30 do 60 minuta) bez posebnog naplaćivanja ako gost želi da mu se soba dodijeli prije vremena prijave. Hoteli često imaju određenu i zadnju granicu za prijavu ako soba nije unaprijed plaćena, a to je uglavnom od 18 do 20 sati poslijepodne. Za postizanje

optimalne popunjenosti hotela gosti bi se trebali nastojati barem otprilike pridržavati hotelskog vremena prijave pri dolasku te predati sobu barem približno u vrijeme koje je hotel odredio za odjave, no to nije uvijek praktično s obzirom na to da se vrijeme dolaska i odlaska gostiju, bilo zrakoplovom ili autom, ne mora uvijek poklapati s hotelskim vremenom prijave i odjava u određenoj sezoni.

Odjel domaćinstva mora biti uvijek spreman da se prilagodi ranim prijavama ili odjavama gostiju.

# 7. DONOŠENJE ODLUKA

## PROBLEMI S OBJEKTOM

### NAJGORI PROBLEMI U HOTELIMA

- **Buka** automobila, kamiona, motocikala i promet općenito
- **Osoblje** recepcije pušta glasnu muziku ili se ponaša neprihvatljivo
- **Osoblje** nije uslužno
- **Građevinski** radovi u hotelu ili u njegovoj neposrednoj blizini
- **Nestanak** struje, a nema rezervnog generatora
- **Potrgan** parket
- **Pregorjela** žarulja
- **Osoblje** hotela krade prilikom čišćenja soba
- **Pretjerano** naplaćivanje usluga
- **Nema oznaka** na slavinama za toplu i hladnu vodu, za uključeno i isključeno
- **Pogrešan** položaj namještaja
- **Gostu se nikada** ne ponudi da mu se očisti soba ili promijeni posteljina
- **Obnova** hotela počinje u jeku sezone
- **Građevinski** zahvati u ulici ispred hotela
- **Građevinski** radovi u susjedstvu
- **Daljinski** upravljači za televizore ne rade
- **Pristup** internetu ili WiFi mogući su samo u zajedničkim prostorijama



# 7. DONOŠENJE ODLUKA



Problem Rank	Problem%	Accumulated Problems %	Problem Description
1	6.5	6.5	Room — Door Locks Key
2	4.7	11.2	Room — Internet low-speed
3	4.3	15.5	Room — Cleanliness of Room
4	4.0	19.5	Room — TV Services
5	3.9	23.4	Room — Cleanliness of Bath/Shower
6	3.7	27.1	Room — Comfort of Bed
7	3.7	30.8	Room — Room Odor
8	3.3	34.1	Room — Inadequate Light
9	3.3	37.4	Room — Plumbing
10	2.9	40.3	F&B Services — Restaurant Food Quality

# 7. DONOŠENJE ODLUKA

## PRILAGODBA NA PROMJENE SOBA I POBOLJŠANJE USLUGA

### VAŽNOST ODJELA DOMAĆINSTVA

#### UDOBNOST

Treba postići maksimalnu učinkovitost u brizi za udobnost gostiju i pružanju svih pomoćnih usluga koje omogućuju lakše vođenje hotela. Svaki hotel ulaže velik trud da osigura kvalitetu kreveta, madraca, radio i TV kanala, klima-uređaja, minibara itd. Sve to zahtijeva redovito održavanje i mora biti ispravno. Dužnost je odjela domaćinstva da gostima osigura udobnost i ugodnu atmosferu te da se pobrine da i osoblje drugih odjela pruži gostima ljubaznost, pouzdanost i zadovoljavajuću uslugu.



#### ČISTOĆA I HIGIJENA

Osigurati visoke standarde čistoće i održavanja higijene u svim zonama hotela. Čiste i dobro održavane zone i oprema ostavljaju dobar dojam na goste. Na higijenu treba posebno paziti u praonicama, kupaonicama i zahodima, svlačionicama uz bazene, gimnastičkim dvoranama itd.

#### PRIVATNOST

## 7. DONOŠENJE ODLUKA



Glavni interes svakoga gosta, neovisno o tome je li bogat ili siromašan, običan čovjek ili poznata zvijezda, njegova je privatnost. Prozori u sobama moraju biti opremljeni zavjesama. Mogu imati dobar pogled, ali moraju biti daleko od znatiželjnih očiju ostalih gostiju hotela ili osoba izvan hotela. Osoblje odjela domaćinstva osigurava privatnost gostiju te bi stoga trebalo biti podučeno o tome kako se na ispravan način ulazi u sobu gosta.

### SIGURNOST

Sigurnost je također važna za goste hotela. Odjel domaćinstva treba se pobrinuti za sigurnost gostiju uz pomoć službe za sigurnost i zaštitu.

Njihova je dužnost i da provjeravaju ispravnost aparata za gašenje požara i alarma za uzbunu. Također bi se trebali brinuti o tome da u hotelu vladaju mir i tišina te da ugodnu atmosferu ne narušava nikakva buka.

### DEKORACIJE

Stvaranje ugodnog i otmjenog ambijenta također je jedna od glavnih

odgovornosti osoblja u domaćinstvu. Dekoracija doprinosi ukupnom ugođaju hotelskih i ugostiteljskih te reprezentativnih poslovnih prostora. Gostinjsku sobu treba oživjeti i učiniti ugodnom za boravak, pa zato u sobama treba biti cvijeća ili kakva zelenila, što je osobito važno u sezonskim pansionskim hotelima (zbog dužeg boravka u istom prostoru). Kod odabira zavjesa i dekora za opremanje hotelskih soba, najveći naglasak treba staviti na kvalitetu materijala. Hotelske sobe trebaju zračiti udobnošću i toplinom. Prikladne i kvalitetene zavjese te dekori, tom će osjećaju dati vrlo velik, gotovo presudan doprinos.



# 7. DONOŠENJE ODLUKA

## ZAHTJEVI GOSTA

### DONOŠENJE ODLUKA

**Zahtjevi gosta mogu se odnositi na niz predmeta i usluga uključujući:**

- Pomicanje kreveta
- Dodatne deke i jastuke
- Glačala
- Sušila za kosu
- Dodatne potrepštine za sobu
- Ponovno čišćenje
- Popravke i održavanje
- Raspitivanje o izgubljenim stvarima

**Najčešće tražene informacije odnose se na:**

- Raspon usluga i proizvoda u ponudi objekta
- Dostupnost, vrijeme i lokaciju obroka, dodatnih usluga i opreme
- Način funkcioniranja različitih vrsta uređaja
- Lokalne uslužne djelatnosti, zanimljivosti, prijevoz, trgovine, zabavu itd.

**Oprema treba uključivati:**

- električne čajnike i kuhala
- telefone
- računala
- televizore i videouređaje
- sušila za kosu
- budilice.



**GUEST REQUEST FORM**

Date: \_\_\_\_\_

I, \_\_\_\_\_, of \_\_\_\_\_, request \_\_\_\_\_

(See the permission listed below)

Name of Guest: \_\_\_\_\_  
For my 20 years of age, please provide IDN: \_\_\_\_\_ & birth date: \_\_\_\_\_

Name of Guest: \_\_\_\_\_  
For my 20 years of age, please provide IDN: \_\_\_\_\_ & birth date: \_\_\_\_\_

I am permitted to visit with me in my unit for the time period of \_\_\_\_\_  
I understand that there is a maximum limit of \_\_\_\_\_ permits to a unit (2 bedrooms unit and no (0) permits to a three (3) bedroom unit. The maximum length of a visit may not exceed sixty (60) months. There will be no extensions to the sixty (60) month period allowed.

Reason for visit: \_\_\_\_\_

I understand that my guest may only be a guest in my unit as long as I am actively a student, that he/she must abide by all Amn-Epolicies and regulations, attend a Orientation Meeting, and may not live in my unit when I leave to be a Member or student. Violation of Cooperative policies may result in my eviction. Prior to approval, a Background Check of my guest will be performed and a \$10.00 fee will be charged to my account.

Signature of Member: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_

Approved by Membership Committee/Board: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_

## 7. DONOŠENJE ODLUKA

Zahtjevi za dodatnim potrepštinama ili popunjavanjem zaliha potrepština kao što su ručnici, sapun, šampon, pribor za brijanje i slično predaju se odjelu domaćinstva zajedno s imenom gosta i brojem njegove sobe.

1. Jedan gost tražio je krevetić za bebu gotovo u isto vrijeme kad je drugi gost zatražio čišćenje sobe. Što ćete prvo učiniti?
2. Kako ćete riješiti žalbu gosta na kašnjenje s čišćenjem?
3. Gost je tražio glačalo i dasku za glačanje, no oni su trenutačno nedostupni. Što ćete reći gostu?
4. Gost tvrdi da klima-uređaj ne radi dobro. Kako ćete riješiti njegovu žalbu?
5. Što ćete učiniti ako odjel tehničkih usluga ne može odmah popraviti kvar?
6. Predložite način da se poboljša i ubrza pospremanje kreveta.
7. Kako biste riješili problem čišćenja sobe kad je gost u njoj?
8. Kako biste riješili problem ako gost inzistira na tome da uđe u sobu dok je vi čistite?
9. Što ćete prije učiniti, pospremiti sobu u kojoj je prijavljen gost ili očistiti sobu sa statusom Prazna i prljava? Zašto?
10. Što biste učinili da gost povrati po podu dok vi čistite sobu?
11. Dok ste čistili sobu iz koje se gost odjavio, on se vratio tvrdeći da je ostavio novčanik na krevetu. Što ćete učiniti ako niste pronašli izgubljeni predmet?
12. Je li nužno govoriti više jezika ako radite kao sobarica ili sobar? Zašto?
13. Koji je najbolji način za raspakiravanje i pakiranje gostovih stvari?
14. Kako ćete očistiti cipele ukrašene perlicama i drugim ukrasima?
15. Kako možete uspostaviti odnos tijekom prvog susreta s gostom?
16. Ako ste potrgali nešto dok ste pakirali ili raspakiravali gostove stvari, kako ćete to riješiti?
17. Kako ćete odrediti treba li odjeću odnijeti na pranje ili ne?

## 7. DONOŠENJE ODLUKA

### SPOJITE SLJEDEĆE PAROVE

- |                        |                     |
|------------------------|---------------------|
| • Stol za četiri osobe | • Odjel za bankete  |
| • Jastuci              | • Kineski restoran  |
| • Soba za sastanke     | • Odjel domaćinstva |

### KAKO POSTUPATI SA ZAHTJEVIMA GOSTA

- Zahtjevima gosta upravlja se u skladu sa standardima objekta.
- Prvo ispunite jednostavne zahtjeve.
- Ispunite zahtjeve s istog kata u isto vrijeme (ako je to praktično).
- Potražite pomoć ako ne možete udovoljiti zahtjevima u razumno vrijeme.

### KAKO POSTUPATI SA ZAHTJEVIMA GOSTA

- Nikada nemojte reći „Ne“ na zahtjev gosta (ako niste sigurni može li se zahtjev ispuniti, pitajte kolegu).
- Nastojte da zahtjevi budu ispunjeni u razumnom roku.
- Gostu se obraćajte imenom.
- Budite srdačni i ljubazni.
- Ponovo prođite kroz detalje zahtjeva i provjerite s gostom jeste li dobro shvatili.
- Uključite ili pripremite traženu opremu za gosta.

### S KOJOM OPREMOM GOSTIMA TREBA POMOĆ U RUKOVANJU?

**Razlozi zbog kojih gosti obično trebaju pomoć su:**

- Zato što su upute loše
- Nije im poznata ta marka uređaja
- Ne razumiju jezik na kojem su napisane upute
- Ako je riječ o osobama s invaliditetom

### POPRAVAK KVAROVA NA OPREMI U SOBAMA

**Većina objekata ima vlastitu službu za popravak sobne opreme.**

**Općenito, imate četiri mogućnosti:**

- Sami popraviti kvar.
- Prijaviti kvar službi održavanja.
- Zamijeniti uređaj ili predmet.
- Gostu dati drugu sobu.

## 7. DONOŠENJE ODLUKA

### SAMI POPRAVITI KVAR

- Riješite samo one probleme koji su u granicama vaših odgovornosti i sposobnosti. Sve ostale kvarove prijavite službi održavanja.
- Često se događaju kvarovi malih uređaja koji se mogu brzo i jednostavno zamijeniti, primjerice:
  - Čajnik
  - Sušilo za kosu
  - Budilica
- Te uređaje potom treba poslati na popravak u odjel održavanja.
- Za veće i složenije popravke obratite se odjelu održavanja ili dogovorite premještaj gosta u drugu sobu.
- Ako gosta treba preseliti u drugu sobu, najprije trebate s recepcijom dogovoriti koja će mu soba biti dodijeljena.
- Pomozite gostu u preseljenju.
- Prijavite kvar (u prvoj sobi) odjelu održavanja.

# PAMĆENJE VAŽNIH VREMENA DOLAZAKA I ODLAZAKA

**O** t Bilo bi poželjno da osoblje odjela domaćinstva pamti slijed postupaka u obavljanju svakodnevnih zadataka jer to vrijeme pripreme smanjuje na minimum. Najvažniji dio radnog procesa je procedura rada te stoga njezino pamćenje utječe na učinkovitost rada. Većina poslova koji se temelje na pamćenju danas je zamijenjena digitalnom tehnologijom

[illegible]

Možemo zaboraviti ili izgubiti neku važnu informaciju ili čak zametnuti svoje popise. Kad se njima upravlja uz pomoć digitalne tehnologije, svi su detalji sigurni. Napredak tehnologije znatno je olakšao vođenje zabilješki te omogućio traženje i dobivanje točnih informacija u bilo kojem trenutku.



## 8. VAŽNOST PAMĆENJA

### PRIMJER: IGRA PAMĆENJA

10 minuta za pamćenje slika, a nakon toga slijedi test!



## 8. VAŽNOST PAMĆENJA

### DETALJNO DOGOVARANJE POSTUPAKA ZA POSEBNE DOGAĐAJE

#### Sastanci i posebna događanja

Profesionalnost, gostoljubivost i visoka razina usluge hotelskog osoblja omogućit će organizaciju HYPERLINK "<http://www.hotel-aristos.hr/hr/eventi/>" poslovnih i svečanih HYPERLINK "<http://www.hotel-aristos.hr/hr/vjencanja/>" događanja u hotelu kao mjestu opuštanja, poslovnih uspjeha i susreta, ugodnih druženja i svečanih trenutaka. U dvoranama za sastanke i plesnim dvoranama mogu se organizirati uspješani poslovni skupovi i kongresi, vjenčanja i maturalne večere koje će uzvanici pamtiti. Manje radne sobe mogu se lako i elegantno preurediti za održavanje poslovnih sastanaka i prezentacija ili pak formalnih banketa i koktel-partija, a sve to s istom razinom vrhunske usluge i učinkovitosti.



## 9. TIMSKI RAD

### TIMSKI RAD

1 sat

Vaš glavni tim suradnika bit će osobe s kojima radite svaki dan. Dijelit ćete odgovornosti za posao i svakodnevno si međusobno pomagati. Imajte na umu da ćete, kada to bude potrebno, prijeći granice svog odjela i svog radnog tima. Trebamo prijeći granice svog odjela i pomoći drugim odjelima kada oni postanu pretrpani poslom. To je pravi ispit za svaki tim – međusobno pomaganje uvijek kada je potrebna pomoć!



U timskom radu izuzetno je važno komunicirati s drugim odjelima hotela, pogotovo s odjelom recepcije. Dobrodošlo je sudjelovanje u formalnim raspravama o poslovnim aktivnostima kako bi se poboljšali učinkovitost i rad. Osoblje odjela domaćinstva obraća se glavnoj domaćici, koja je odgovorna za potrošnu robu i pribor u svom odjelu.

Svaki djelatnik odjela domaćinstva trebao bi razviti svoju sposobnost timskog rada radi vlastitog učenja i napredovanja te radi razmjene mišljenja. Iako je svaki djelatnik zadužen za određen broj soba, vrlo je vjerojatno da će kod nekih gostiju posao u sobi potrajati dulje nego kod drugih, stoga je timski rad ono što će omogućiti da se što brže i jednostavnije postigne željeni rezultat.

## 9. TIMSKI RAD

### UKLJUČIVANJE U RAZLIČITE REKREATIVNE PROGRAME

**M**nogi hoteli gostima nude razne zabavne i rekreativne programe. To uključuje razne sportske aktivnosti, igre i zabavu, tematske igre za djecu, kreativne radionice i plesne programe. Osoblje odjela domaćinstva treba znati koje programe u ponudi ima njihov hotel te provjeriti u registracijskom upitniku koji je gost uključen u koji program.

#### FORMALNE RASPRAVE O RADNIM PROCESIMA

#### ŠTO JE TIMSKI RAD?

Razmotrimo pravu definiciju timskog rada – to je zajednička aktivnost dviju ili više osoba ili skupina ljudi u kojoj svaka osoba daje svoj doprinos svojim različitim znanjima i vještinama te izražava svoje osobno mišljenje o jedinstvu i učinkovitosti grupe, a sve to radi uspješnijeg ostvarivanja zajedničkih ciljeva.

Ta definicija zaista odgovara našim hotelima. Svi mi dijelimo zajednički cilj – da zadržimo gosta i nadmašimo sva njegova očekivanja. Nema sumnje da je u hotelu nužno da dvije ili više osoba zajedno rade kako bi se postigao taj cilj. Stoga možemo zaključiti da je timski rad nužan za uspješnost hotela.

#### DJELOVANJA TIMSKOG RADA

Postoji mnogo načina na koje naš „TIM“ može djelovati. Evo nekoliko primjera:

**Čistoća soba** - Osoblje našeg odjela domaćinstva obavlja odličan posao u održavanju čistoće soba, no ponekad se mora vratiti u istu sobu da je „bolje“ očiste. Naš menadžer radi s osobljem kao timom kako bi osigurao da svaka soba bude savršeno očišćena za goste.

**Kontrola soba** – Nadzornici odjela domaćinstva i odjela održavanja zajedno rade na kontroli soba. Na taj način možemo biti sigurni da su naše sobe u savršenom redu i pogodne za naše goste.

**Sigurnost i zaštita** – Svaki zaposlenik pomaže općoj sigurnosti u hotelu. Budite svjesni svega u svojoj okolini i svaki problem prijavite voditelju odjela koji je na dužnosti.

**Pozitivna atmosfera** – Svaki član tima pridonosi zadovoljstvu osoblja. Tješimo jedni druge kad imamo problema i pomažemo jedni drugima kad god je to potrebno. Svi ovisimo jedni o drugima.

**\*\* Zapamtite** – Jaki smo toliko koliko je jaka naša najslabija karika. Svi moramo raditi zajedno kako bismo postigli to da gost stekne pozitivan dojam o hotelu.

## 9. TIMSKI RAD

### DAVANJE PRIJEDLOGA ZA POBOLJŠANJE RADNOG PROCESA

**H**otelska industrija je vrlo kompetitivno područje i dvije trećine raspoloživih poslova u njoj su poslovi uslužnih djelatnosti, ponajviše u odjelima domaćinstva. Sve usluge koje nudi hotelska industrija podjednake su od hotela do hotela, od jedne do druge zemlje. No, odjel domaćinstva može biti temelj da svoj hotel izdvojite od konkurencije. Osim toga, upravo je odjel domaćinstva odgovoran za dobru reputaciju hotela zbog njegove čistoće i kvalitete usluge. Stoga je iznimno važno imati kvalitetan odjel domaćinstva u hotelu, kako zbog zdravlja i sigurnosti gostiju, tako i zbog njihove udobnosti.

Osoblje odjela domaćinstva treba biti posebno obučeno. Može im se omogućiti sudjelovanje u programima za

unapređenje njihovih vještina te im pomoći u napredovanju u tom poslu.

Rad u odjelu domaćinstva u hotelskoj industriji može biti odskočna daska za buduće položaje i napredovanje u poslu. Ti djelatnici imaju priliku naučiti ključne komunikacijske vještine i vještine timskog rada koje im mogu biti od koristi u radu u bilo kojem sektoru hotelske industrije, a ne samo u odjelu domaćinstva.

Timski rad je vrlo važan jer podiže moral djelatnicima (olakšava rješavanje teških problema) koristeći snagu i znanje cijelog tima.





## 9. TIMSKI RAD

### INFORMIRANJE DRUGIH DJELATNIKA

Dogovaranje među radnicima je zlatno pravilo za zdravlje i sigurnost jer je posebno važno za sprečavanje rizičnih situacija i pronalaženje učinkovitih rješenja. Radna mjesta na kojima djelatnici aktivno pridonose zdravlju i sigurnosti često imaju manju učestalost nezgoda i manji rizik za ozljede na poslu.

**Glavni razlozi zbog kojih bi radnici trebali aktivno utjecati na donošenje odluka rukovodstva:**

- Sudjelovanje zaposlenika pomaže u osmišljavanju realnih i učinkovitih načina zaštite radnika.
- Uključivanjem u neku problematiku dok je ona još u fazi planiranja radnici mogu puno lakše utvrditi probleme i njihove uzroke, pomoći u pronalaženju praktičnih rješenja te se u konačnici pridržavati odluka.
- Ako se radnicima pruži prilika da sudjeluju u oblikovanju sigurnog sustava rada, oni mogu sami dati savjete, prijedloge i zahtjeve za poboljšanja – a sve to pomaže u razvijanju kvalitetnih mjera zaštite od nezgoda na radnom mjestu i smanjenju vremena provedenog na bolovanju, što pozitivno utječe na troškove hotela.
- Kada su radnici uključeni u donošenje odluka u ranoj fazi, osjećaju se zaslužnim za njihovo donošenje te ih se pridržavaju.
- Općenito se poboljšava komunikacija među radnicima i njihova motiviranost.



Razgovarajte međusobno	Poslušajte što brine druge
Imajte povjerenja i poštovanja jedni prema drugima	Raspravite na vrijeme o svakom pitanju
Poslušajte svačije mišljenje	Zajedno donosite odluke

## 9. TIMSKI RAD

### ODJEL DOMAĆINSTVA I TIMSKI RAD U INDUSTRIJI – PITANJA ZA PROVJERU

**Sljedeća pitanja služe za provjeru koliko ste dobro razumjeli informacije koje su vam dane tijekom ovog programa.**

1. Masna krpa može se toliko zagrijati da se zapali ako nakon upotrebe nije ostavljena u vatrootpornom spremniku?
  - a. Točno
  - a. Netočno
  
2. Što se od navedenog smatra potencijalno opasnim te treba biti ispravljeno što je prije moguće?
  - a. Otvoren ormar s arhivom
  - b. Električna žica koja prolazi preko praga
  - c. Ploča ostavljena u prolazu
  - d. Sve od navedenog
  
3. S obzirom na to da radni prostor nikada neće biti savršeno čist, domaćinski poslovi nisu važan faktor u radnim prostorima koji su prljavi i zagrijani.
  - a. Točno
  - b. Netočno
  
4. Što od navedenog nije dužnost svih zaposlenih u odjelu domaćinstva?
  - a. Prepoznavanje i ispravljanje potencijalnih opasnosti
  - b. Uočavanje problema curenja i prolivenih tekućina
  - c. Odlaganje suvišnog materijala na stepenicama
  - d. Vraćanje radnog pribora u odgovarajuće spremište nakon upotrebe

## 9. TIMSKI RAD

5. Budući da je uočavanje blata i prljavštine na ulaznom prostoru briga vratara, ostali zaposlenici ne bi trebali brinuti o tome.
- Točno
  - Netočno
6. Navedite tri stvari koje ne smiju biti blokirane nepravilno pohranjenim materijalima, u okviru dobrog vođenja domaćinstva.
- \_\_\_\_\_
  - \_\_\_\_\_
  - \_\_\_\_\_
7. Dobro vođenje domaćinstva nije samo odgovoran posao nego i odraz vašeg stava i vaše sposobnosti da djelujete kao dio tima.
- Točno
  - Netočno

## ODGOVORI NA PITANJA

- a
- d
- g
- k
- n
- mlaznice za vodu u slučaju požara, senzori za dim, požarni alarm, aparati za gašenje požara, prolazi, hodnici, izlazi
- a

# 10. UPOTREBA RAČUNALA

## KORIŠTENJE RAČUNALNIH APLIKACIJA ZA VOĐENJE HOTELSKOG DOMAĆINSTVA

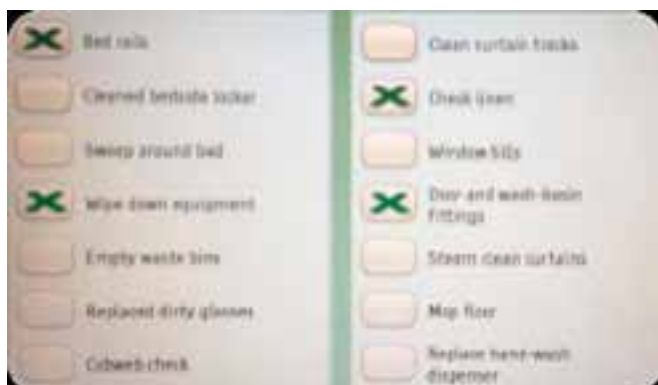
2 sata

**Z**nanje rada na računalu potrebno je da bi se koristili kompjutorski sustavi koji prate plaćanje računa, rezervacije, dodjelu soba, organizacije sastanaka i posebnih događanja. Računala se koriste i za naručivanje hrane, pića i raznih potrepština te za pripremanje izvještaja za vlasnike i upravu hotela.

Osoblje odjela domaćinstva koristi isti softver kao i osoblje odjela recepcije kako bi za svaki dan provjerili iz koje se sobe gost odjavljuje, a u kojoj ostaje. Na taj način znaju koju sobu treba temeljito očistiti, a koju samo pospremiti. Isti softver osoblje odjela domaćinstva koristi kako bi osoblje odjela recepcije obavijestilo koje su sobe čiste i spremne za nove goste.

Izvještaj odjela domaćinstva o statusu soba: sastavlja ga odjel domaćinstva na kraju smjene, a u njemu je naveden trenutni status svake sobe (sobe koje su tog dana očišćene). Za sastavljanje tog izvještaja koriste se programom Word.

Dok obavlja redovito pospremanje i čišćenje soba, osoblje odjela domaćinstva može uočiti specifične probleme u sobi kao što su neispravni električni kabeli, neispravne slavine ili jedinice klima-uređaja, te pomoću računalne aplikacije odmah o tome može obavijestiti odjel održavanja.



# 10. UPOTREBA RAČUNALA

## WORD PROGRAM ZA REZIMIRANJE DOGAĐANJA

Računala se koriste za pisanje, izdavanje i ispis dokumenata. Program Word omogućuje vam da kreirate dokument, da ga pohranite u elektroničkom obliku na disku, da ga prikazete na ekranu, modificirate unošenjem raznih naredbi te da ga ispišete na printeru.

### USPOREDBA KORIŠTENJA PROGRAMA WORD S KORISTENJEM PISACEG STROJA

Velika prednost programa Word pred korištenjem pisaćeg stroja jest to što možete unositi promjene a da ne pretipkavate cijeli dokument. Napravite li bilo kakvu pogrešku u pisanju, samo vratite kursor unatrag i ispravite je. Želite li izbrisati cijeli odlomak, jednostavno ga uklonite, bez ikakva vidljivog trag. Jednako je lako umetnuti riječ, rečenicu ili odlomak usred gotovog dokumenta. Program Word olakšava i pomicanje dijelova teksta s jednog mjesta na drugo unutar dokumenta ili iz jednog dokumenta u drugi. Kad unesete sve promjene koje želite, dokument možete poslati na ispis kako biste dobili tiskani primjerak.





# 10. UPOTREBA RAČUNALA

**Program Word dolazi u različitim varijantama, ali uvijek omogućuje sljedeće radnje:**

Komande		Opis
Engleski	Hrvatski	
Insert text	Umetanje teksta	omogućuje vam da umetnete tekst na bilo kojem mjestu u dokumentu
Delete text	Brisanje teksta	omogućuje vam da izbrišete slova, riječi, retke ili odlomke jednostavno kao da ste ih olovkom prekrížili na papiru
Cut and paste	Izreži i zalijepi	omogućuje vam da izdvojite (izrežete) dio teksta iz jednog mjesta u dokumentu i umetnete ga (zalijepite) na drugo mjesto
Copy	Kopiranje	omogućava vam da kopirate dijelove teksta ili cijeli tekst
Page size and margins	Veličina stranice i margine	omogućava vam da odredite različite veličine stranica i margina, a program Word će zadanim mjerama automatski prilagoditi tekst tako da savršeno odgovara toj veličini
Find and replace	Nalaženje i zamjena	omogućuje vam da zadate programu da traži određenu riječ ili rečenicu. Možete mu zadati i da zamijeni određena slova nekim drugim slovima na svim mjestima u tekstu na kojima se pojavljuju
Word wrap	Prelazak u novi redak	program Word automatski prelazi u novi redak čim prethodni popunite tekстом te prilagođava tekst novom obliku ako promijenite margin
Print	Ispis	omogućuje vam da isprintate dokument kako biste imali tiskani primjerak

# 10. UPOTREBA RAČUNALA

## KORIŠTENJE ELEKTRONIČKE POŠTE ZA KOMUNICIRANJE S OSTALIM DJELATNICIMA HOTELA IZ RAZLIČITIH ODJELA

Mnogi su hoteli uložili mnogo novca u informatičko-tehnološku (IT) infrastrukturu i mrežne sustave koji se koriste najnaprednijim tehnološkim rješenjima.



ROOM PRICES

GENERATE PRICE SKELETON

	Spring	Standard	Suite	Studio(Suite w/ Kitchen)	Super Man Suite
ADULT	\$73.00	\$85.00	\$56.00	\$50.00	
CHILD	\$63.00	\$62.00	\$65.00	\$52.00	
SENIOR	\$65.00	\$77.00	\$58.00	\$96.00	
HANDICAPPED	\$80.00	\$77.00	\$70.00	\$62.00	

IT tehnologija omogućava cijeli niz postupaka koji se odvijaju na odjelu domaćinstva. Osoblje odjela domaćinstva može provjeriti sobu nakon što je gost napusti te izvijestiti o njezinu statusu. Također, omogućava im da putem elektroničke pošte, u hitnom slučaju, trenutačno stupe u kontakt s osobljem službe sigurnosti i zaštite. Osoblje tako može i iz daljine provjeriti jesu li aparati za gašenje požara napunjeni, rade li svjetlosni alarmi i slično, mogu provjeravati i obavještavati te unositi informacije o zaliha potrepština za gostinske sobe i zaliha za minibarove kako bi omogućili da se sve zalihe na vrijeme popunjavaju. Nadzornici odjela domaćinstva mogu brzo stupiti u kontakt s djelatnicima i utvrditi na kojoj su lokaciji, što rezultira bržim reakcijama i postupanjem. Računala se danas koriste u mnogim zadacima odjela

domaćinstva, od vođenja brige o sobama i kontrole inventara do provjere zaliha posteljine i slično. Danas su na raspolaganju razni programi koji nude specifične aplikacije za konkretne zadatke odjela domaćinstva.

Nadzornik odjela domaćinstva treba ispunjavati izvještaje i raditi rezime dnevnih događanja pa su za to radno mjesto nužne pismenost i osnove služenja računalom, posebno programom Word, programom za unos podataka, programom za upravljanje objektom i programom za upravljanje inventarom.

Aplikacija za odjel domaćinstva vrlo je praktično pomoćno sredstvo za hotelske čistačice i pomoćno osoblje. Koristeći se njome, sve hotelske servisne službe su usklađene, što omogućuje da se različiti zadaci obavljaju brže i učinkovitije. Aplikacija je savršeno sredstvo za planiranje i praćenje čišćenja i aktivnosti održavanja.

Aplikacija za odjel domaćinstva omogućuje izvještavanje o očišćenim sobama, o problemima, pa čak i slanje fotografija slomljenih i potrganih predmeta pomoćnom osoblju, izvještavanje o popunjenosti minibara i dodjelu poslova osoblju odjela. Na taj je način vrlo lako pratiti višebrojne i istodobne poslove čišćenja te o njima izvještavati.

# 10. UPOTREBA RAČUNALA

## KORIŠTENJE INTERNETA ZA PRONALAZENJE INFORMACIJA

Pretražite internet kako biste pronašli informacije o opremi i cijene.

<http://www.youtube.com/watch?v=O2jFud5LV04>



# 10. UPOTREBA RAČUNALA

## KOMPJUTORIZIRANA KOMUNIKACIJA IZMEĐU ODJELA DOMAĆINSTVA I ODJELA RECEPCIJE

**U kompjuatoriziranom** sustavu za status soba, odjel domaćinstva i odjel recepcije koriste kompjuerski terminal koji omogućuje trenutni pristup informacijama o statusu soba. Kad se gost odjavi, djelatnik recepcije unosi odlazak gosta u računalu te na taj način obavještava odjel domaćinstva da sobu treba očistiti. Nakon što je soba očišćena i provjerena, djelatnik odjela domaćinstva unosi tu informaciju u terminal. Na taj način recepcija dobiva informaciju da je soba raspoloživa za prodaju.

- **Kompjuatorizirani sustav** za status soba – riječ je o kompjuerskom terminalu koji omogućava trenutčan pristup informaciji o statusu soba. Odjel recepcije unosi podatak o odlasku gosta i obavještava odjel domaćinstva da očisti sobu kad se gost odjavi. Odjel domaćinstva unosi podatak da je soba čista i provjerena te obavještava recepciju da je soba raspoloživa za prodaju.
- **Sustav telefona** gostinske sobe – nadzornik unosi određenu šifru kako bi promijenio status sobe u računalu i obavijestio recepciju da je soba raspoloživa za prodaju. Na taj način štedi se vrijeme i energija.



**HIS<sup>®</sup> Hotel Information System**  
User: Login: 01102  
23 March 2006, 11:03:00

**Room Status**  
For Active Date: 23 March 2006

Room	Room Description	Status	Room Office	Description of Status
6106	Room 41	Dirty	→	→
6107	Room 41	Dirty	→	→
6108	Room 41	Out of Order	→	→
6109	Room 41	Dirty	→	→
6110	Room 41	Out of Order	→	→
6111	Room 41	Dirty	→	→
6112	Room 41	Dirty	→	→
6113	Room 41	Dirty	→	→
6114	Room 41	Dirty	→	→
6115	Room 41	Dirty	→	→
6116	Room 41	Dirty	→	→
6117	Room 41	Dirty	→	→
6118	Room 41	Dirty	→	→
6119	Room 41	Dirty	→	→
6120	Room 41	Dirty	→	→
6121	Room 41	Dirty	→	→
6122	Room 41	Dirty	→	→
6123	Room 41	Dirty	→	→
6124	Room 41	Dirty	→	→
6125	Room 41	Dirty	→	→
6126	Room 41	Dirty	→	→
6127	Room 41	Dirty	→	→
6128	Room 41	Dirty	→	→
6129	Room 41	Dirty	→	→
6130	Room 41	Dirty	→	→
6131	Room 41	Dirty	→	→
6132	Room 41	Dirty	→	→
6133	Room 41	Dirty	→	→
6134	Room 41	Dirty	→	→
6135	Room 41	Dirty	→	→
6136	Room 41	Dirty	→	→
6137	Room 41	Dirty	→	→
6138	Room 41	Dirty	→	→
6139	Room 41	Dirty	→	→
6140	Room 41	Dirty	→	→
6141	Room 41	Dirty	→	→
6142	Room 41	Dirty	→	→
6143	Room 41	Dirty	→	→
6144	Room 41	Dirty	→	→
6145	Room 41	Dirty	→	→
6146	Room 41	Dirty	→	→
6147	Room 41	Dirty	→	→
6148	Room 41	Dirty	→	→
6149	Room 41	Dirty	→	→
6150	Room 41	Dirty	→	→
6151	Room 41	Dirty	→	→
6152	Room 41	Dirty	→	→
6153	Room 41	Dirty	→	→
6154	Room 41	Dirty	→	→
6155	Room 41	Dirty	→	→
6156	Room 41	Dirty	→	→
6157	Room 41	Dirty	→	→
6158	Room 41	Dirty	→	→
6159	Room 41	Dirty	→	→
6160	Room 41	Dirty	→	→
6161	Room 41	Dirty	→	→
6162	Room 41	Dirty	→	→
6163	Room 41	Dirty	→	→
6164	Room 41	Dirty	→	→
6165	Room 41	Dirty	→	→
6166	Room 41	Dirty	→	→
6167	Room 41	Dirty	→	→
6168	Room 41	Dirty	→	→
6169	Room 41	Dirty	→	→
6170	Room 41	Dirty	→	→
6171	Room 41	Dirty	→	→
6172	Room 41	Dirty	→	→
6173	Room 41	Dirty	→	→
6174	Room 41	Dirty	→	→
6175	Room 41	Dirty	→	→
6176	Room 41	Dirty	→	→
6177	Room 41	Dirty	→	→
6178	Room 41	Dirty	→	→
6179	Room 41	Dirty	→	→
6180	Room 41	Dirty	→	→
6181	Room 41	Dirty	→	→
6182	Room 41	Dirty	→	→
6183	Room 41	Dirty	→	→
6184	Room 41	Dirty	→	→
6185	Room 41	Dirty	→	→
6186	Room 41	Dirty	→	→
6187	Room 41	Dirty	→	→
6188	Room 41	Dirty	→	→
6189	Room 41	Dirty	→	→
6190	Room 41	Dirty	→	→
6191	Room 41	Dirty	→	→
6192	Room 41	Dirty	→	→
6193	Room 41	Dirty	→	→
6194	Room 41	Dirty	→	→
6195	Room 41	Dirty	→	→
6196	Room 41	Dirty	→	→
6197	Room 41	Dirty	→	→
6198	Room 41	Dirty	→	→
6199	Room 41	Dirty	→	→
6200	Room 41	Dirty	→	→

Display By: All Rooms  
Cancel Room Order to Clean  
Cancel Room Order to Clean



# CORE-VET

[www.corevet.eu](http://www.corevet.eu)

Strukovno obrazovanje i bolji izgledi za zapošljavanje  
nekvalificiranih i polukvalificiranih djelatnika u  
turizmu i ugostiteljstvu

HOUSEKEEPING

Obrazovni materijali  
DOMAĆINSTVO



Lifelong  
Learning  
Programme

Ova publikacija je ostvarena uz financijsku potporu Europske komisije. Ova publikacija odražava isključivo stajalište autora publikacije i Komisija se ne može smatrati odgovornom prilikom uporabe informacija koje se u njoj nalaze.

