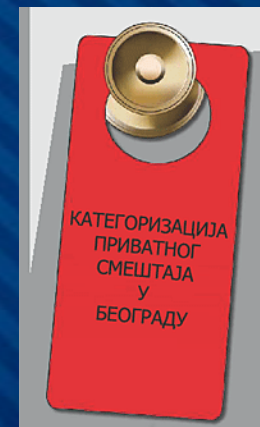


ВИСОКА ПОСЛОВНО ТЕХНИЧКА
ШКОЛА СТРУКОВНИХ СТУДИЈА
УЖИЦЕ

Предмет:
**ХОТЕЛИЈЕРСКО
ПОСЛОВАЊЕ**

др Радомир Стојановић

2016 година



ТУРИЗАМ
као сложена и
разноврсна делатност

угоститељство

**туристичке
агенције**

**бројне остале
делатности**

хотелијерство

ресторатерство

УГОСТИТЕЉСТВО

- **део** туризма
- **услужна** привредна делатност
- **ШТА** нуди? Услуге:

ИСХРАНЕ



ПИЋА



СМЕШТАЈА



- **КАКО** се пружању наведене услуге? Примена посебних техника карактеристичних за
 - хотелијерско и
 - ресторатерско пословање
- **сложена** делатност јер обухвата послове:
 - производног (припрема јела, напитака...)
 - услужног
 - трговинског
 - организационог
 - рекреативног
 - здравственог карактера

-ПОДЕЛА (различити критеријуми)

хотелијерство / ресторатерство	(процес рада)
опште / туристичко уг.	(потрошачи)
стално / сезонско пословање	(време)
пролазно / пансионско уг.	(дуж. боравка)
стационарно / покретно уг.	(место)
отвореног / затвореног типа	(доступност)
комерцијално / некомерцијално уг.	(зарада)
самостални (независни) / у саставу ланца	

ДЕФИНИСАЊЕ УГОСТИТЕЉСТВА

делатност која се бави

припремом и продајом

јела и пића

+

издавањем

опремљених соба (смештајних јединица)

за ноћење (дужи или краћи боравак)

КАКО ?

На посебан тј. **угоститељски начин!!!!**

ПОЈАМ ХОТЕЛИЈЕРСТВА

– ДЕО УГОСТИТЕЉСТВА

- угоститељска привредна делатност која пружа услуге смештаја. Уз смештај, пружа и услуге исхране и пића
- смештај: **обавезни** елеменат
- **исхрана и пиће**: **нису обавезни** елеменат (углавном се укључујују услуге хране и пића али може и без њих – нпр. хостели, апартмани преноћишта...)

– **суштина:**

просторна и функционална обједињеност
услуга смештаја, исхране и пића

у оквиру једне целине,
остварити потпуну угоститељску услугу
са различитим комбинацијама
услуга смештаја, исхране и пића

да туриста

може на једном месту
да задовољи своје одређене потребе

РЕСТОРАТЕРСТВО

- само услуге **исхране и пића**, без смештаја
- ШТА? Припрема,
производња и
услуживање
- ЧЕГА? Хране,
пића и
напитака
- углавном послују током целе године, **уједна-**
ченим интензитетом, уз одређен раст/пад
промета у појединим деловима године

СМЕШТАЈНИ КАПАЦИТЕТИ



ХОТЕЛИ

угоститељски објекат за
смештај и доручак,
али који може да пружа још и
комплетну услугу **исхране,**
као и друге услуге

Шта се изнајмљује у хотелу?

Собе а не лежаји

(за разлику од нпр. хостела)

минимално: 10 смештајних јединица

ПОДЕЛА ХОТЕЛА

- величина (према броју соба)
 - мали (до 100–150)
 - средњи (100–300, 150–400)
 - велики (од 300, од 400 соба)
- локација
 - градски / бањски / приморски / планински...
- време рада
 - целогодишњи / сезонски

- грађевинске карактеристике
по хоризонтали / по вертикали



грађени да буду хотели /
грађени са другом наменом



- грађевинске карактеристике
послују у једном објекту /
послују у више објеката (депаданси...)
- зарада
комерцијални / некомерцијални
- према садржају услуга
гарни хотели / “класични” хотели
- пословни приступ
пословни / конгресни / одмаралишни...

ПОРОДИЧНИ ХОТЕЛ

FAMILY HOTEL

СПОРТСКИ ХОТЕЛ

SPORT HOTEL

SPA - WELLNESS

КОНГРЕСНИ ХОТЕЛ

CONGRESS HOTEL

ПОСЛОВНИ ХОТЕЛ

BUSINESS HOTEL

УНУТРАШЊА ОРГАНИЗАЦИЈА ПРОСТОРА У ХОТЕЛИМА

- пријемни део
- смештајни (високи) део
- услужно-производни део
- економско-технички део
- административни део
- паркинг простор

МОТЕЛИ

смештај, исхрана и пиће +
бензинска пумпа, ауто сервис
уз саобраћајницу изван насељеног места
за краће задржавање гостију
паркинг за возила госте
минимално 7 смештајних јединица



ТУРИСТИЧКО НАСЕЉЕ

смештај, исхрана и пиће

централна реџепција

спортски, забавни, рекреативни и други

садржаји и објекти

минимално 25 смештајних јединица

апартманско насеље

тур. насеље са **минимум 80%** апартмана

КАМП

смештај на **отвореном** простору
коришћење **покретне** опреме
смештај у **стационарним** објектима

(камп приколице
камп кућице
бунгалови)

паркирање моторних возила гостију
минимално 15 камп парцела



кампиралиште

највише 30% стационарних објекта

кампинг одмориште

највише 30 кампинг парцела за приврем.
постављање покретне опреме

ПАНСИОН

смештај, исхрана, пиће
за **дужи боравак**
минимално 5 смештајних јединица

ПРЕНОЋИШТЕ
(КОНАЧИШТЕ, КОНАК)
смештај а може и исхрана и пиће

ОДМАРАЛИШТЕ

одмор и рекрација
посебних категорија корисника
(деца, омладина, студенти, запослени...)

ШТА:

само смештај/ смештај, исхрана, пиће

ЗА КОГА:

само за чланове и осниваче
може и за трећа лица

ХОСТЕЛ

смештај у **вишекреветним собама**
могу и **кревети на спрат**
максимално 1 лежај на 4 квадратна метра
размак између кревета 0,75 метара
исхрана и пиће: може али не мора
чување гостинских ствари: обавезно



КУЋА

кућа са сопственим двориштем

издаје се као целина

смештај: ДА

може и исхрана и пиће

могућност да гости сами припрем. храну

АПАРТМАН

део куће или стамбене зграде

смештај ДА

може и исхрана и пиће

могућност да гости сами припремају храну



СОБА

(као засебан угоститељски објекат)
део стамбене зграде, куће или стана
смештај а може и исхрана и пиће

СЕОСКО ТУРИСТИЧКО ДОМАЋИНСТВО

један објекат или група објеката
само смештај /смештај+ исхрана + пиће

ГДЕ: у руралном окружењу са елементима
локалне средине и наслеђа

СЕОСКО ТУРИСТ. ДОМАЋИНСТВО



ЛОВАЧКА ВИЛА

смештај, исхрана и пиће
најмање 5 смештајних јединица
смештај а може и исхрана и пиће

ЛОВАЧКА КУЋА

у природном окружењу у **ЛОВИШТУ**
само смештај /смештај+ исхрана + пиће

ЛОВАЧКА КОЛИБА

за смештај гостију у **ЛОВИШТУ**, удаљен од
комуникација и насеља, за краће задржавање

ОСТАЛЕ ВРСТЕ СМЕШТ. ОБЈЕКТА

СПАВАЋА КОЛА КОЛА СА ЛЕЖАЈЕВИМА



СМЕТАЈ НА БРОДОВИМА – БРОДСКЕ КАБИНЕ



ВРСТЕ СМЕШТАЈНИХ ЈЕДИНИЦА

- СОБА (са и без купатила)
- ПОРОДИЧНА СОБА
- АПАРТМАН
- КАМП ПАРЦЕЛА

ПРОПИСИ

од значаја за хотелијерство
(www.mtt.gov.rs)

- **Закон** о туризму Р.Србије
- (“Сл. гласник Р. Србије” бр. 36/09...93/12,
84/2015)
- **Правилник** о минимално техничком
и санитарно хигијенским условима
за пружање услуга у **домаћој радиности**
и сеоским туристичким домаћинствима
(“Сл. гласник Р. Србије” бр. 48/12)

- **Правилник о условима и начину** обављања угоститељске делатности, **начину** пружања услуга, **раврставању** угоститељских објеката, **минимално техничким условима** за уређење и опремање угоститељских објеката (“Сл. гласник Р. Србије” бр. 41/10 и 48/12)

- **Правилник о минимално техничком и санитарно хигијенским условима за уређење и опремање угоститељских објеката**
(“Сл. гласник Р. Србије” бр. 41/10 и 48/12)
- **Одлука о боравишној такси**
(доноси општина/град)

- **Правилник о стандардима за категоризацију угоститељских објеката за смештај** (“Сл. гласник Р. Србије” бр. 41/10...99/12) са:
 - **Стандардима за разврставање хотела,
мотела,
туристичких насеља,
кампова...**
- (“Сл. гласник Р. Србије” бр. 41/10...99/12)

- **Правилник о стандардима за категоризацију угоститељских објеката за смештај** (“Сл. гласник Р. Србије” бр. 41/10...99/12) са:
 - Стандардима за разврставање **сеоских турист. домаћ.** (прил. бр. 10а)
 - кућа** (прилог бр. 8)
 - апартмана** (прилог бр. 9)
 - соба** (прилог бр. 10)
- (“Сл. гласник Р. Србије” бр. 41/10...99/12)

КАТЕГОРИЗАЦИЈА УГОСТИТ. ОБЈЕКТАТА

ШТА СЕ КАТЕГОРИЗУЈЕ?

САМО НЕКИ ОД СМЕШТАЈНИХ ОБЈЕКТАТА
ХОТЕЛИ, МОТЕЛИ, КАМПОВИ, ПАНСИОНИ,
ТУРИСТИЧКО НАСЕЉЕ, ЛОВАЧКА ВИЛА

+

СОБЕ, АПАРТМАНИ, КУЋЕ ЗА ИЗДАВАЊЕ

+

СЕОСКА ТУРИСТИЧКА ДОМАЋИНСТВА





ЗАШТО КАТЕГОРИЗАЦИЈА?

- УРЕЂЕЊЕ ПОСЛОВАЊА УГОСТИТ. ОБЈЕКТА
- УВОЂЕЊЕ ОДРЕЂЕНИХ СТАНДАРДА
- УНАПРЕЂЕЊЕ КВАЛИТЕТА УСЛУГА
- ЗАШТИТА ПОТРОШАЧА
- МОГУЋНОСТ КОНТРОЛЕ ПОСЛОВНИХ ОПЕРАЦ.

ШТА СЕ НЕ КАТЕГОРИЗУЈЕ?

ОСТАЛИ СМЕШТАЈНИ ОБЈЕКТИ
(ХОСТЕЛИ, ПРЕНОЋИШТА, ОДМАРАЛИШТА...)

+

УГОСТИТ. ОБЈЕКТИ ЗА
ИСХРАНУ И ПИЋЕ

КО ВРШИ КАТЕГОРИЗАЦИЈУ?

- НАДЛЕЖНО МИНИСТАРСТВО
- +
- ЛОКАЛНА САМОУПРАВА
(ОПШТИНА/ГРАД)





Пример како локална самоуправа подстиче и промовише категоризацију и рад приватног смештаја за издавање туристима



ПОНУДИМО ДУХ БАНАТА

Имате слободну собу, апартман или кућу
и желите да је изнајмљујете ?

То је одлична прилика да се искористи вишак животног простора,
остваре приходи и започне развој сеоског туризма у вашем месту.

Пријавите се за категоризацију смештајних капацитета
и учините свој смештај делом туристичке понуде.
Панчева, који ће на тај начин постати видљив и лако доступан путем
различитих промотивних брошура и интернет презентација.

Детаљне информације у вези са поступком категоризације
можете добити у просторијама месне заједнице у вашем
насељеном месту, као и у Градској управи града Панчева,
Секретаријату за привреду и економски развој,
Одељењу за развој села и рурални развој,
канцеларија III/304, тел: 308-752,
сваког радног дана од 7.30 до 15.30 сати.



Пројекат
"Подршка локалне самоуправе
Панчева развоју сеоског туризма"



СОБЕ

пример како
локална самоуправа
подстиче развој
сеоског туризма и
приватног смештаја
(јавни позив
града Панчева
за **категоризацију**
овог вида смештаја)



ПРИМЕР КАКО ЛОКАЛНА САМОУПРАВА ПОДСТИЧЕ РАЗВОЈ И КАТЕГОРИЗАЦИЈУ СЕОСКОГ ТУРИЗМА И ПРИВАТНОГ СМЕШТАЈА

ОЗНАКЕ ЗА КАТЕГ. ОБЈЕКТЕ

металне табле (министарство)

ИЛИ

налепнице (општине/градови)



КАТЕГОРИЗОВАНИ СМЕШТАЈНИ ОБЈЕКТИ У Р. СРБИЈИ

- објеката: 369
- смештајних јединица: 18.225
- лежајева: 30.074

103 гарни хотела

234 хотела

5 кампова

12 мотела

3 пансиона

5 туристичких насеља

6 апарт хотела (стање: март 2016)

ОБЛИЦИ РАСТА И РАЗВОЈА ХОТЕЛСКИХ ПРЕДУЗЕЋА

- ❖ **ДИРЕКТНО ИНВЕСТИРАЊЕ**
 - гринфилд инвестиције** (изградња новог објекта – потпуна слобода код одлуч. али и недовољно знање о локалном тржишту и његовим специфичност.)
 - заједничка улагања** (подела ризика али и могућност несугласица партнера)
 - мерџери и аквизиције** (спајање равноправних субјеката, преузимање и припајање)

❖ УГОВОРНИ И ДРУГИ АРАНЖМАНИ (основа: контрола пословних активности)

франшизинг

уговор о закупу (објекат се закупује од власника на одређено време)

уговор о менаџменту (менаџмент компанија управља објектом уз одређену накнаду *management fee*, док остатак прихода припада власнику објекта)

ТРЕНДОВИ У ПОСЛОВАЊУ ХОТЕЛСКИХ ПРЕДУЗЕЋА

- ❖ прилагођавање **захтевима тржишта**
- ❖ оријентација на **међународно пословање** односно ширење пословања на страна тржишта (са посебним акцентом на **међународне хотелске ланце**)

очигледан процес РАЗДВАЈАЊА

власништва над хотелима од
функције управљања хотелом



ХОТЕЛСКИ ЛАНЦИ

систем међусобно повезаних хотела који послују под **препознатљивим именом** (марком) и **јединственим стандардима** пословања и пружања услуга



ЗАШТО ХОТЕЛСКИ ЛАНЦИ?

- раст тражње за хотелским услугама
- да се обезбеди **униформна услуга широм света**, без обзира на локацију
- да се обезбеди **већа ефикасност** пословањ
- **увођење више марки** чиме се **понуда диференцира** према захтевима потрошача
- економија обима

- **почетак:** 1919 година ХИЛТОН
- око 3.000 хотелских ланаца са најмање 10 хотела у ланцу (Европа, САД, Канада)
- 60% америчких хотела је у неком од ланаца (крајем 90-их година XX века)

ПОДЕЛА ХОТЕЛСКИХ ЛАНАЦА НА:

- а) **корпоративне ланце**
препознатљиви су по јакој марки или маркама-брендovima.
КО управља овим ланцима?
-они сами
-ангажују се посебне менаџмент компаније

Могу и да развијају више брендова за различите сегменте туриста.

карактеристике пословања корпорат. ХЛ
изразита учесталост промена кроз:

- преузимања
- спајања
- куповину целог ланца
- куповину дела ланца
- прелазак ланца из једне у другу врсту

б) добровољне ланце
услуге глобалног маркетинга,
резервације независним хотелима
посебно оним у националним оквирима,
сарадња са авио компанијама,
саветодане услуге
услуге тренинга

пример: [Leading Hotels of the World](#)

в) **управљачке компаније**
високостручне компаније (компаније за менаџмент) које, **уз одређену надокнаду управљају:**

- независним хотелима
- својим маркама
- маркама у саставу хотелских ланаца

Могу и да имају **свој акцијски капитал**
у ланцима којима управљају

(...наставак)

накнада управљачким компанијама:

- основна надокнада (1%–3% од укупног прихода)
- накнада за маркетинг и продају (1%–3% од укупног прихода или прихода од смештаја)
- стимулативна накнада (до 10% од бруто оперативне добити)

Хотелски ланци могу и да развијају више
брендова за различите сегменте туриста

Best Western 1 ланац 1 марка

Accor 1 ланац 13 марки
(имена марки се не везују
за име ланца – Sofitel, Ibis,
Novotel, Mercure...)

Mariot 1 ланац 13 марки

пример : **Глобал хајат корпорација
(Global Hyatt Corporation)**

- Хајат Риџенси (за пословне госте, објекти су средње величине)
- Хајат Рисорт (за одмор и рекреацију, у туристичким местима)
- Парк Хајат (луксузни објекти, мањи и интимнији)
- Гранд Хајат (велики луксузни објекти, са салама за конференције и сл.)
- Андаз (нова марка-бренд, од 2007 год.)

НАЈВЕЋИ ХОТЕЛСКИ ЛАНЦИ

Интерконтинентал хотел груп (ИХГ)

Inter Continental Hotel Group (IHG)

4.437 хотела са 647.161 соба
(у 2011 години)

највећих 10 хотелских ланаца има
35.652 хотела са 4,35 милиона соба
(у 2011 години)

ИХГ, Хилтон, Виднам, Мериот, Акор,
Чоис хотелс, Старвуд, Бест Вестерн,
Карлсон хоспиталити, Хајат

НАЈВЕЋИ ХОТЕЛСКИ ЛАНЦИ

- у Немачкој: TUI Group
- у Великој Британији: IHG
- у Шпанији: SolMelia
NH Hotels
- у Француској: Accor
Luvre Hotels

ПРЕДНОСТИ ПОСЛОВАЊА У ОКВИРУ ХОТЕЛСКИХ ЛАНАЦА

- стандардизација услуга је лакше спроводљива него код независних хотела
- могућност прерасподеле запослених и руководећег кадра (из хотела у хотел)
- већа препознатљивост на тржишту
- могућност рационализације а самим тим и смањења трошкова

ОСНОВНЕ ОБАВЕЗЕ ХОТЕЛИЈЕРА

– видно истаћи:

назив,

врсту,

(категорију) и

радно време објекта (придржавати се наведеног радног времена)

– утврдити и публиковати:

днедни ред,

ценовник и

инвентарску листу

- издати **рачун** госту
- у рачуну обавезно посебно исказати износ **боравишне таксе**
- водити **књигу долазака** гостију
- имати **књигу жалби**
- пословати у складу са правилима струке
(**Пословне узансе у угоститељству**)

КАПАЦИТЕТ СМЕШТАЈНОГ ОБЈЕКТА

КАКО СЕ ИЗРАЖАВА?

- смештајни део: број **соба** и **лежаја**
- просторија за услуживање: број **седишта**
- капацитет кухиње: број **оброка** који може да се припреми у јединици времена
- капацитет вешераја: **веш (у кг)** који може да се опере у јединици времена
- паркинг простор (гаража): број **паркинг места**

МАКСИМАЛНИ КАПАЦИТЕТ

максимална попуњеност/искоришћеност
СВИХ капацитета у јединици времена;
само теоретски, **неоствариво** у пракси
(нпр: укупан број соба \times 365)

РАДНИ КАПАЦИТЕТ

реално остварив обим промета у пракси
нпр: (укупан број соба \times 365) –
смена гостију, вансезона,
реновирање, кварови, чишћење

ОПТИМАЛНИ КАПАЦИТЕТ
обим промета при коме су
трошкови пословања најнижи
најповољнији однос: утрошеног/створеног

МИНИМАЛНИ КАПАЦИТЕТ
значајно смањена способност објекта
да оствари одређен обим промета

СТЕПЕН ИСКОРИШЋЕНОСТИ КАПАЦИТЕТА

однос
оствареног према могућем учинку
посматраног у јединици времена
(сат, дан-кафана, ресторан
дан, месец, година-смештајни део)

пример

капацитет хотела: 150 соба
остварено ноћења: 41.237 ноћења
 $150 \times 365 = 54.750$ (максималан капацитет)
 $41.237 : 54.750 = 75,31\%$

степен
искоришћености капацитета
изражава се у



формула:
остварен број ноћења /
могући број ноћења x 100

СТЕПЕН ИСКОРИШЋЕНОСТИ КАПАЦИТЕТА

– мерено бројем соба:

бр. **ИЗНАЈМЉЕНИХ** соба / бр. **РАСПОЛОЖ.** соба



– мерено бројем ноћења:

бр. **ОСТВАРЕНИХ** ноћења / бр. **МОГУЋИХ** ноћ.



ПОКАЗАТЕЉИ УСПЕШНОСТИ ПОСЛОВАЊА

просечна цена собе

(Average Room Rate – Average Daily Rate – ADR)

ADR = приход од соба / број продатих соба

– приход по расположивој соби

(Revenue per Available Room – REVPAR)

REVPAR = приход од соба / број
расположивих соба

- **просечан приход по једном ноћењу**
(приход од ноћења / број ноћења)
- **однос прихода** од јела:прихода од пића
- **просечан приход по једном менију**
(приход од менија / број гостију)
- **приход по месту за седење по дану**
(укупан дневни приход / број места)

храна и пиће

- приход од хране и пића / број запослених
- укупан број оброка / број сати рада
- укупан трошак рада / послужени оброци

смештајни део

- приход од смештаја / број запослених
- број ноћења / број запослених
- бруто промет / број запослених
- реализовани сати рада / потребни сати

ТРЕНДОВИ У ХОТЕЛИЈЕРСТВУ

у директној вези/зависности од трендова
на међународном туристичком тржишту
односно променама

у обиму и структури туристичке тражње
и
технолошким развојем:

- индивидуализација тражње
- туристи су искуснији, пробирљивији,
захтевнији и информисанији
- демографске промене
- туристи траже очувану природу

- **МОТИВИ**: здравље, рекреација, велнес, авантуризам, посебна интересовања
- развој и примена савремене **информационе технологије**
- стандардизација процеса рада
(**уједначавање услова пословања**)
- путовања: **краћа а чешћа**
- израженији захтеви за **безбедност** туриста
- појачана **конкуренција**

- раст значаја **online** претраживања
- раст значаја **online** резервисања
- раст значаја **online** рецензија

- резервације путем мобилних уређаја
- важност комуникац. на **друштв. мрежама**

- концентрација** (заоштрав. конкуренције, значај партнерског односа, раст значаја хотелских ланаца; неопходност удружив. и сарадње између малих и независних хотелијера, поготово у домену промоције)

- увођење **чистих и еколошких технологија**
- алтернативни извори енергије
- **“зелени”** и **“еко”** хотели
- тзв. **“паметне собе”** (уштеде струје, воде, грејања; сензори, кодиране картице...)

- **“спа”** хотели
- пословање базирано на **догађајима** (манифестације, конгреси, скупови...)

- **буџет** хотели ван центра града
- **луксузни хотели** у познатим дестинацац.

- дизајн и казино хотели, као и хотели за поједине циљне групе туриста
- тајм шеринг
- ”брод хотели”
(за истражививање морских дубина)
- хотели будућности:
свемирски хотели,
хотел авиони