

**ВИСОКА ПОСЛОВНО ТЕХНИЧКА ШКОЛА
СТРУКОВНИХ СТИДИЈА – УЖИЦЕ**

**СПЕЦИФИЧНОСТИ
УНУТРАШЊЕ ОРГАНИЗАЦИЈЕ ПРОСТОРА
У МАЛИМ ГРАДСКИМ ХОТЕЛИМА**

др Радомир Стојановић

2016. година

КАРАКТЕРИСТИКЕ МАЛИХ ГРАДСКИХ ХОТЕЛА

- ◆ углавном су у **породичном власништву**
- ◆ скоро по правилу, **нису у саставу хотелских ланаца.**
- ◆ доминирају у **великим градовима**
- ◆ обично се **граде у висину**
- ◆ **обогаћују смештајну понуду великих градова и чине је разноврснијом**
- ◆ **интересантни су и за мање градове**
- ◆ **Атмосфера у мањим објектима је топлија, однос према гостима је приснији**

ИЗДВАЈАЈУ СЕ ДВЕ КОНЦЕПЦИЈЕ МАЛИХ ГРАДСКИХ ХОТЕЛА:

а) хотели нижих и средњих категорија
највише до 3 звезде (ниже цене услуга, мањи број запослених, квалитет услуга и опремљеност на сасвим задовољавајућем нивоу, у старту су ценовно конкурентнији)

б) мали али луксузни градски хотели са 5
звезда (задњих година тренд на међународном хотелијерском тржишту, ниво услуга је као у великим луксузним хотелима али гостима уједно посвећују много већу пажњу)

ОСНОВ ЗА ПРАВИЛНУ УНУТРАШЊУ ОРГАНИЗАЦ. ПРОСТОРА

- ◆ познавање захтева и потреба циљних сегмената тражње за овим хотелима
- ◆ прихватање и примена основне поставке **маркетинг концепције**: задовољење потреба и очекивања гостију и на тој основи остварење прихода,
- ◆ дати одговоре на следећа питања:
 - ◆ Ко ће бити гости хотела?
 - ◆ Које **сегменту/сегментима** туристичке тражње прилагодити укупну понуду хотела?
 - ◆ Које су **карактеристике** циљних сегмената?
 - ◆ Које садржаје гости очекују од једног малог градског хотела?
 - ◆ Како **препознати и благовремено реаговати на промене** на страни туристичке тражње, посебно на нове захтеве?
 - ◆ Да ли се довољно уважавају **резултати истраживања** ставова циљних сегмената?

ЦИЉНИ СЕГМЕНТИ

издвајају се два најважнија циљна сегмента
(примена стратегије сегментације тржишта)

- ◆ пословни људи и
- ◆ организоване групе



ПОСЛОВНИ ЛЈУДИ

- ◆ Најважнији и основни **мотив** за боравак у граду су пословне обавезе.
- ◆ Долазе као појединци или у врло малим групама.
- ◆ Преферирају **квалитет услуга** и локације у центру града
- ◆ **Очекују садржаје** који су у функцији њихових пословних обавеза:
 - сале за састанке и презентације са опремом,
 - директну телефонску линију из сваке собе,
 - бежични интернет,
 - преводиачке и секретарске услуге и сл.

БОГАТИЈИ ПОСЛОВНИ ГОСТИ

ОЧЕКУЈУ ОД МАЛИХ ХОТЕЛА ПРВЕНСТВЕНО ОНО ШТО ИМ ВЕЛИКИ ЛУКСУЗНИ ОБЈЕКТИ НЕ МОГУ ДА ПРУЖЕ:

- **ТОПЛУ И ИНТИМНУ АТМОСФЕРУ,**
- **“НЕШТО ПОСЕБНО“,**
- **ВЕЋУ ПРИВАТНОСТ И**
- **ВЕЋУ ПАЖЊУ ОД СТРАНЕ ОСОБЉА**

ОЧЕКУЈУ И ДОДАТНЕ УСЛУГЕ КОЈЕ СТАНДАРДНИ МАЛИ ХОТЕЛИ НЕ НУДЕ:

- **ЛУКСУЗНИ ЕНТЕРИЈЕР,**
- **ВРХУНСКА УСЛУГА,**
- **ВЕЛНЕС (САУНЕ, ПРОСТОР ЗА МАСАЖУ...)**

ОРГАНИЗОВАНЕ ГРУПЕ

- ◆ посећују градове из чисто туристичких **мотива**
- ◆ **величина групе** је обично 30-50 особа
- ◆ у хотелу **бораве** 1-3 дана,
- ◆ Не инсистирају на **локацијама** у центру града што опет утиче на нижу цену аранжмана, користе **услуге на бази Н/Д** или полупансиона

Конгресисти , учесници „инсентив“
путовања и **спортске екипе** су такође део
сегмента организованих група.

УНУТРАШЊА ОРГАНИЗАЦИЈА ПРОСТОРА У МАЛИМ ГРАДСКИМ ХОТЕЛИМА

- ◆ “слобода” и креативност долазе до пуног изражаја код пројектовања малих градских хотела јер нису спутани корпорацијским стандардима и нормама.
- ◆ Примена **стратегије диференцирања производа**. Хотелски производ се диференцира по питању:
 - ◆ физичких особина и
 - ◆ додатног задовољства гостију (психолошко диференцирање)

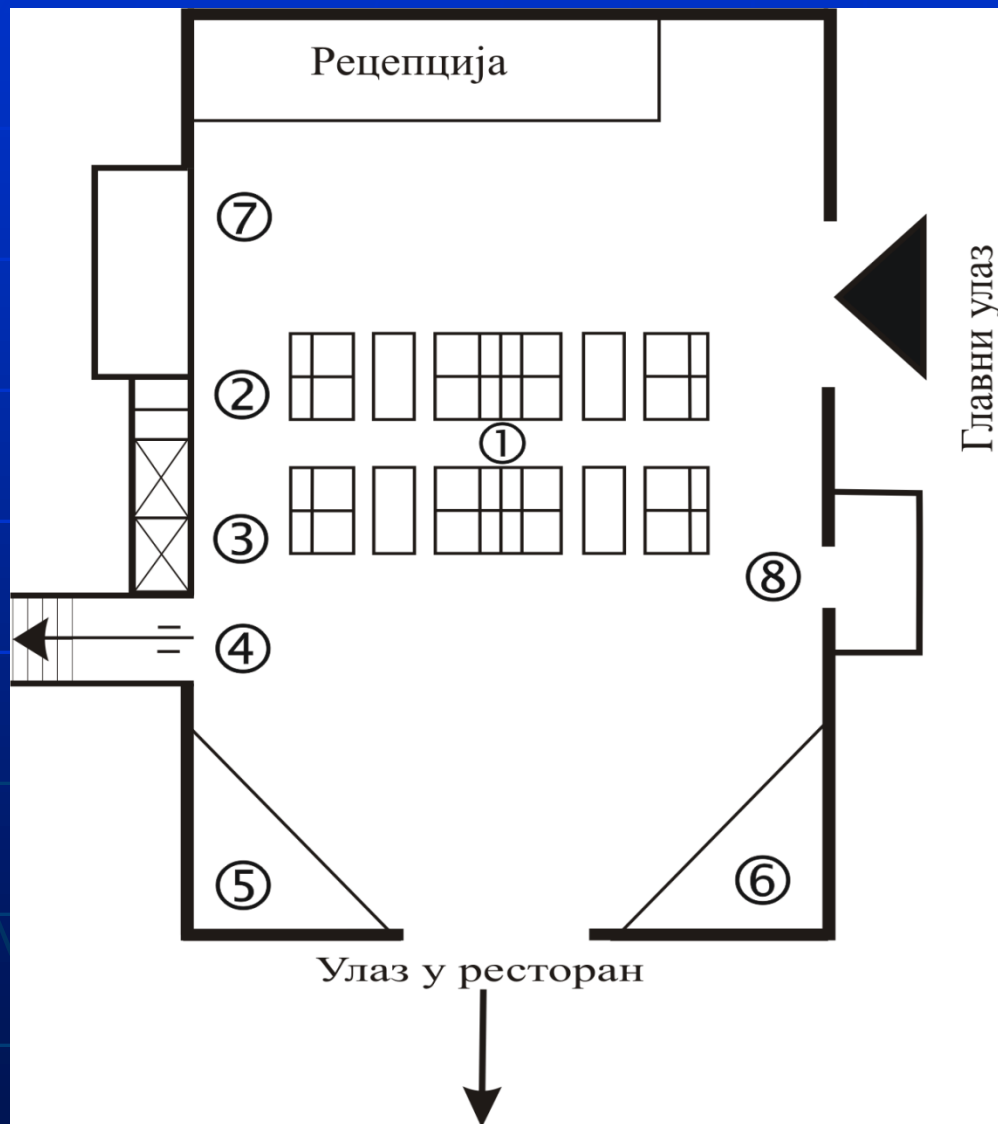
ПРОСТОР У ПОСМАТРАНИМ ХОТЕЛИМА СЕ ГРУПИШЕ КАО:

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

ПРИЈЕМНИ ДЕО

- ◆ *главни улаз*: да омогући лак приступ гостима и ако простор дозвољава, аутомобилима и аутобусима.
- ◆ *пријемни хол*, мора да буде вишенаменска целина. Служи за:
 - ◆ пријем гостију
 - ◆ комуникацију (пролаз) хотелских и пролазних гостију ка смештајном и ресторанском делу
 - ◆ друштвени живот гостију.
- ◆ *рецепција* као најважнији део пријемног хола

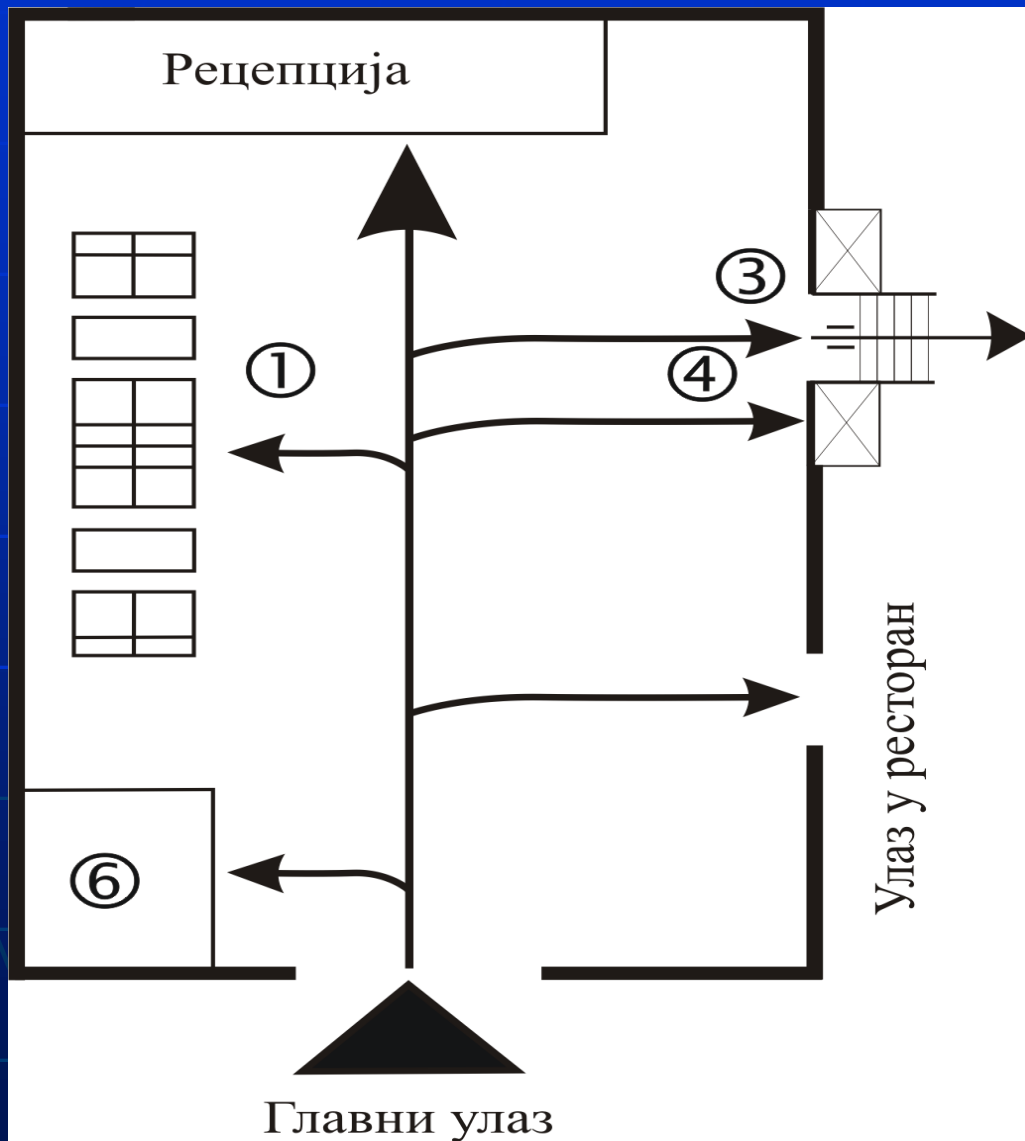
Пријемни хол



ЛЕГЕНДА:

1. Гарнитуре за седење
2. Телефонска кабина
3. Лифтови за високи део
4. Степенице за високи део
5. Аперитив бар
6. Продавница
7. Туристичка агенција (инфо пулт)
8. Просторије за пртљаг

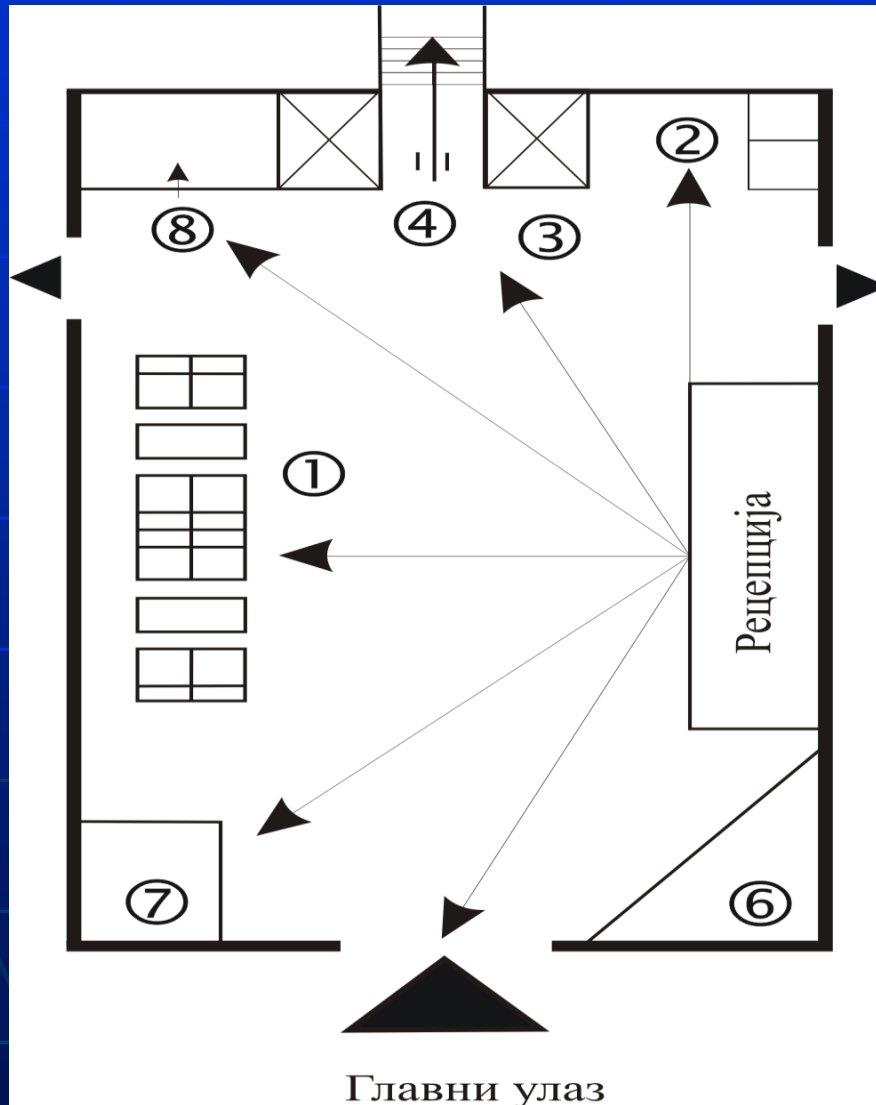
Правац кретања гостију



ЛЕГЕНДА:

1. Гарнитуре за седење
2. Телефонска кабина
3. Лифтови за високи део
4. Ступенице за високи део
5. Аперитив бар
6. Продавница
7. Туристичка агенција (инфо пулт)
8. Просторије за пртљаг

Преглед са рецепције



ЛЕГЕНДА:

1. Гарнитуре за седење
2. Телефонска кабина
3. Лифтови за високи део
4. Степенице за високи део
5. Аперитив бар
6. Продавница
7. Туристичка агенција (инфо пулт)
8. Просторије за пртљаг

СМЕШТАЈНИ ДЕО

Питање *соба* се решава на 2 начина:

- ♦ *све собе су једнообразне* по питању ентеријера, опреме и унутрашњег распореда.
- ♦ *свака соба или сваки спрат је другачије дизајнирана*. Нпр. свака соба је у другачијем стилу, чак има своје име. Често је сваку собу или спрат дизајнирао други аутор, намештај је уникатан и дело је неког уметника. Концепт различитости посебно долази до изражаја у „бутик“ и „дизајн“ хотелима.

концепт „паметне хотелске собе“ све више долази до изражаја у савременим малим градским хотелима.



пратеће просторије :

- ◆ главно степениште,
- ◆ степенице за евакуацију и
- ◆ ходници по спратовима.

Морају да буду довољно широки, обележени евакуационом сигнализацијом, добро осветљени и опремљени ПП апаратима и хидрантима.

Канцеларија домаћице хотела се смешта обично на неки од нижих спратова.



УСЛУЖНО ПРОИЗВОДНИ ДЕО

Два (2) начина организације овог простора (у зависности да ли хотел, поред смештаја, нуди само доручак или комплетну ресторатерску услугу):

- ♦ нуди се **само доручак - гарни** (довољна је само сала за доручак и евентуално аперитив бар)
- ♦ нуди се **мање више комплетна услуга исхране и пића**. (неопходни су ресторан, кафана, банкет сала/сале и аперитив бар)

Ове просторије морају, поред осталог, да су:

- ♦ **вишенаменске** и
- ♦ да могу да се **лако и брзо поделе у мање целине** у зависности од врсте и величине скупа.

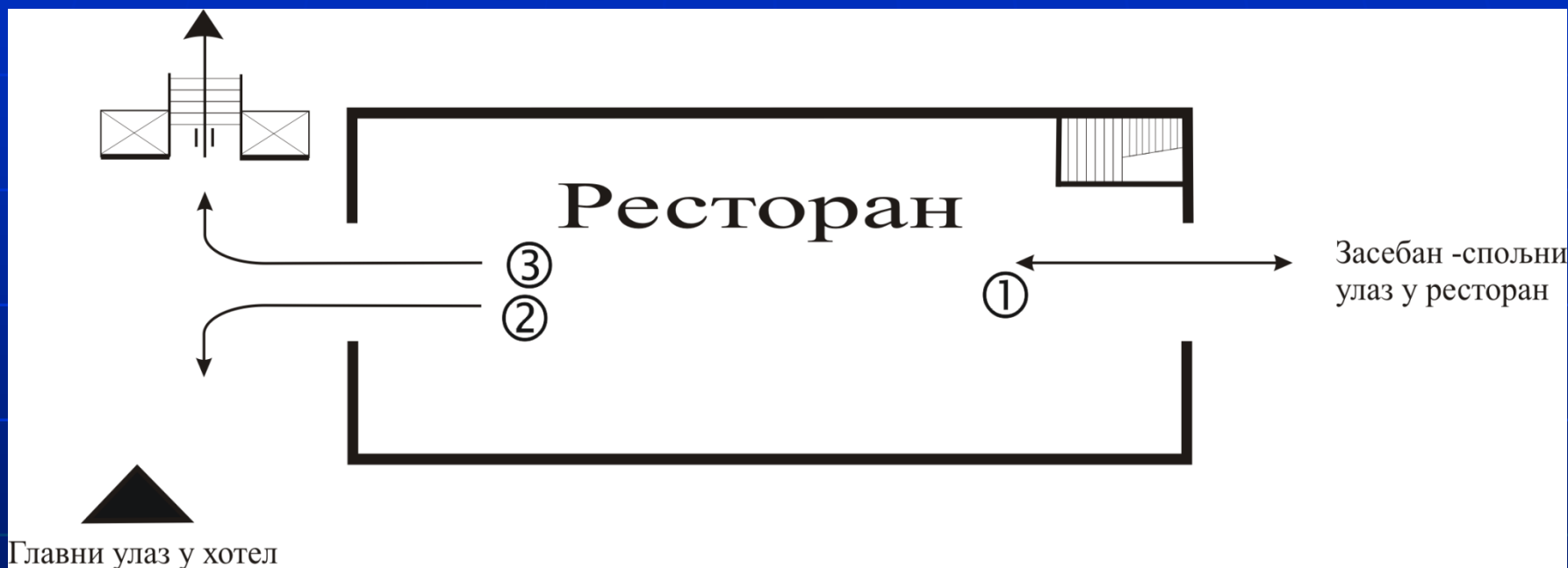
Преграђивање просторија

Извор: Сопствена обрада

К у х и њ а



Кафана и ресторан треба ба буду приступачни и пролазним гостима. Ако простор дозвољава, пројектује се засебан ресторански/ кафански улаз где се поставља и гардероба за госте.



Најпогоднија локација за **аперитив бар** је простор између пријемног хола и рецепције. Најбоља алтернатива је пријемни хол.

КУХИЊСКИ БЛОК

Не мора да садржи сва одељења која имају кухиње у великим и класичним хотелима, нпр:

- ♦ посластичарницу
- ♦ кафе кухињу
- ♦ кабину шефа кухиње

Ипак, и поред свих ограничења везаних за недостатак простора, кухиња у посматраним хотелима мора

- ♦ да је **довољно висока** и са што више **природне светлости**
- ♦ да **није у подрумској етажи** и
- ♦ да је **правилно повезана са осталим хотелским целинама**, а погово са рестораном
- ♦ да су **кухињска одељења међусобно правилно постављена и повезана**

ЕКОНОМСКО ТЕХНИЧКИ ДЕО

Разликује од свих осталих хотелских целина зато што

- ◆ није намењена за кретање и задржавање гостију, тачније гостима није дозвољен приступ
- ◆ налази се у подрумском делу зграде
 - економски улаз да није близу главног улаза
 - Магацини и хладњаче да су довољно близу услужних просторија и кухињског блока.
 - Вешерај више није обавезан садржај малих градских хотела
 - гардероба за особље. Посебно за особље на припреми хране и посебно за особље на услуживању хране
 - инсталациони системи “покривају“ цео хотелски простор: системи обезбеђења, противпожарне заштите, бежичног интернета, интерни ТВ систем, термо-техничка, громобранска и електро инсталација

АДМИНИСТРАТИВНИ ДЕО

(Канцеларије за: директора хотела и
административно особље)

- ◆ да заузимају мању површину
- ◆ лоцирају се у приземљу, на галерији у приземљу или на првом спрату смештајног дела

ПАРКИНГ ПРОСТОР

Скоро по правилу, **слаба тачка** градских хотела.

Тенденција је да се инсталира „**парк лифт**“ који омогућава увећање броја паркинг места у хотелским гаражама.

Мали градски хотели настоје да ублаже недостатак простора за паркирање дугорочним **закупом места у најближој јавној гаражи** или паркингу.



Елементи за ОПТИМАЛНО ПОВЕЗИВАЊЕ простора у малим градским хотелима

ПРАВИЛАН РАСПОРЕД ПРОСТОР. ЦЕЛИНА,
ЊИХОВА ОПТИМАЛНА ПОВЕЗАНОСТ И
МЕЂУСОБНА УСКЛАЂЕНОСТ **МОРА ДА СЕ**
САГЛЕДАЈУ И НА НИВОУ ЦЕЛОГ ХОТЕЛА
КАО ЈЕДНЕ СЛОЖЕНЕ ЦЕЛИНЕ

Оптимална повезаност се постиже

- ◆ добро пројектованим **хоризонталним и вертикалним комуникацијама** у
- ◆ „покривањем“ **целога хотела инсталационим системима** засниваним на савременој електроници, комуникационим и техничким решењима.

Пријемни хол и смештајни део

- ♦ повезују се **гостинским лифтовима** и **степеништем**.
- ♦ предвидети **рампу** (ако главни улаз и пријемни хол нису у истој равни)
- ♦ **степеништа** првенствено да буду довољних димензија базишта и добро осветљена како би се омогућило несметано кретање гостију поготово у ванредним ситуацијама (пожар, евакуација...)

Услужни и производни делови

биће правилно повезани само ако су:

- ♦ ресторан (банкет сале)и кухиња на **истом нивоу**,
- ♦ **једни уз друге тј. непосредно повезани са обавезним међупростором између њих - „офисом“**
- ♦ врата између кухиње и ресторана постављена да се **избегне укрштање путева чистог и прљавог прибора и посуђа**

Када је ресторан на задњој етажи, са кухињом се повезује специјалним **малим лифтом за транспорт хране и коришћеног прибора**

Површине кухињског блока и услужног дела треба да буду у одређеној пропорцији

Економско технички и смештајни део

повезују се службеним - персоналним лифтом

Економски улаз односно економско двориште се **ходником** повезује са хладњачама, магацинима и осталим деловима хотела

Вешерај је, ако постоји, повезан са смештајним и услужно производним делом **искључиво службеним а не гостинским лифтом**

Повезивање гардеробе са осталим просторима мора да буде у функцији правилног кретања запослених приликом доласка на посао: **економски улаз – гардероба - радно место**

Инсталациони системи

Систем обезбеђења првенствено подразумева нон-стоп надзор (мрежа сензора и видео надзор камерама)

Противпожарни систем такође „покрива“ све просторије у објекту, рачунајући обавезно и сваку смештајну јединицу, коришћењем савремених детектора - јављача дима.

Термотехничка инсталација системе за климатизацију, грејање, проветравање и хлађење.

Сигналом бежичног интернета обухватају се не само собе и апартмани већ и пријемни и услужни део.

Систем бежичног наручивања повезује и олакшава рад услужног и производног особља поштујући технолошки низ услуживања гостију - од примања поруџбине до издавања рачуна

Хотелским информационим системима се практично “умрежавају” сви хотелски садржаји. Користан је и хотелском менџменту и гостима.

Оптимална организација простора

- ◆ један од најважнијих фактора за успешно пословање хотела.
- ◆ решава и основни проблем малих градских хотела - недостатак тј. ограниченост грађевинског простора

Правилан распоред хотелских одељења,
одговарајуће пропорције између хотелских
целина и функционална повезаност значе:

◆ **Задовољне** и госте и особље



◆ елеминисање непотребних трошкова



◆ **оптималан** број запослених



При пројектовању нових и реновирању постојећих малих градских хотела неопходан

тимски рад хотелијера и пројектаната
како би, свако са становишта своје струке, допринели да хотел буде пријатан простор за боравак гостију и рад запослених

