

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

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

**мр Радомир Стојановић**

**2015. 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 организацију простора је :

- ◆ 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?
  - ◆ Коме **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 људи

- ◆ 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 одговарајућом опремом, директну телефонску линију из сваке собе, бежични интернет, преводилачке 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, теретану, затворени базен).

# 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)



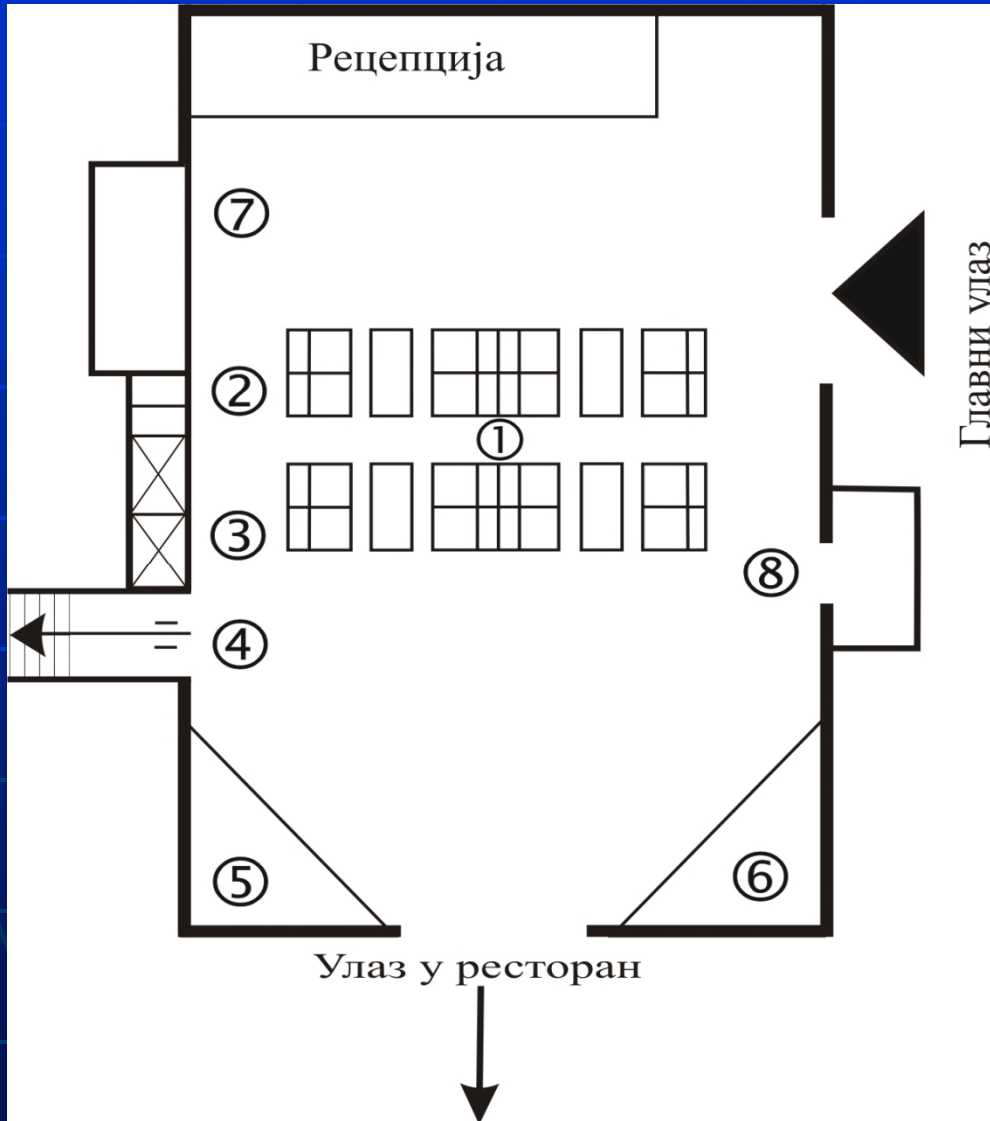
# Простор у посматраним хотелима се групише као:

- ◆ 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

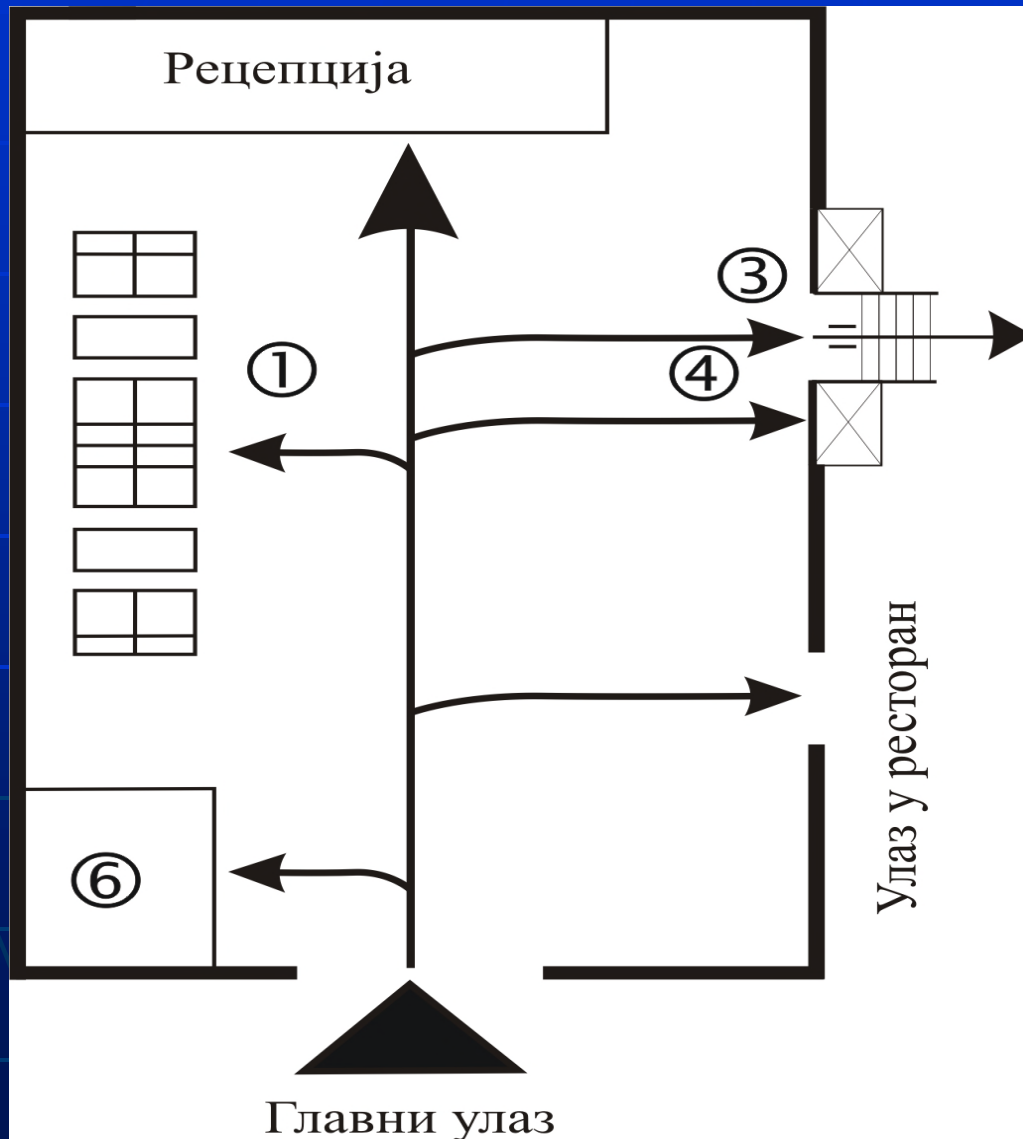
## Пријемни хол



## 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

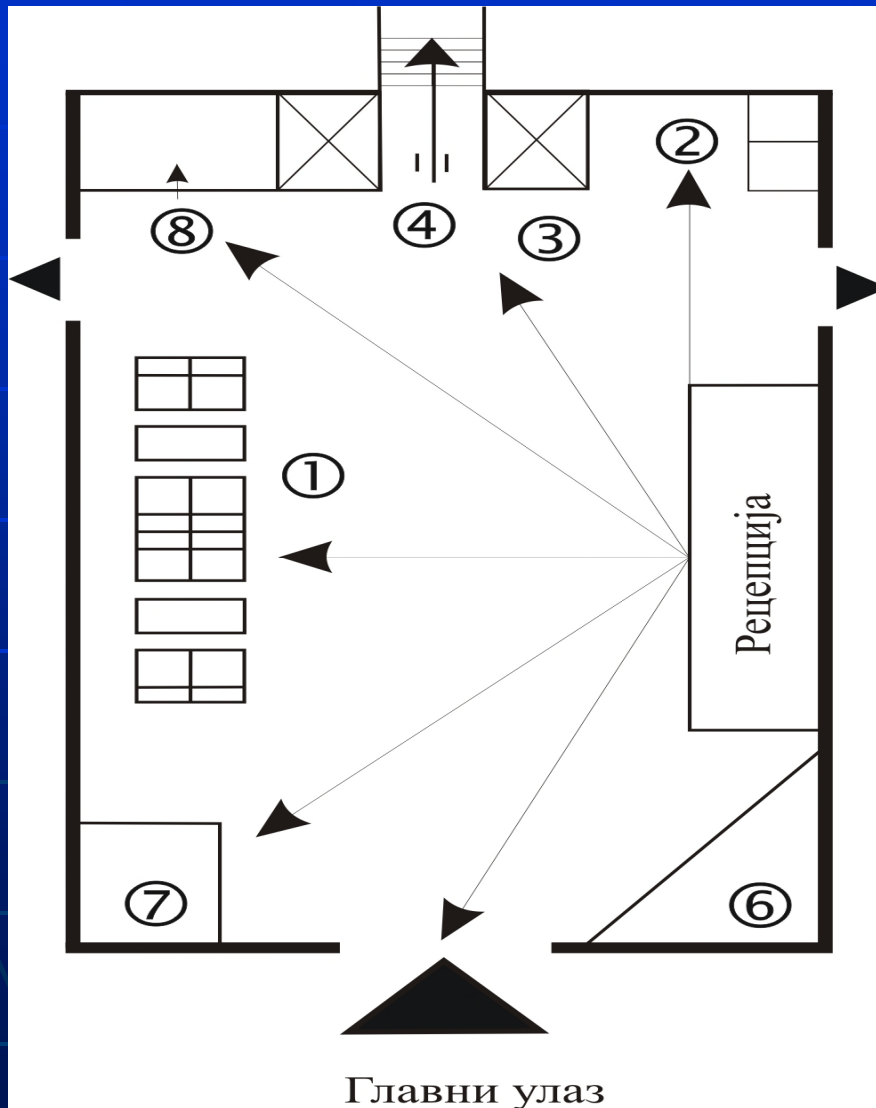
## Правац кретања гостију



## ЛЕГЕНДА:

1. Гарнитуре за седење
2. Телефонска кабина
3. Лифтови за високи део
4. Степенице 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.



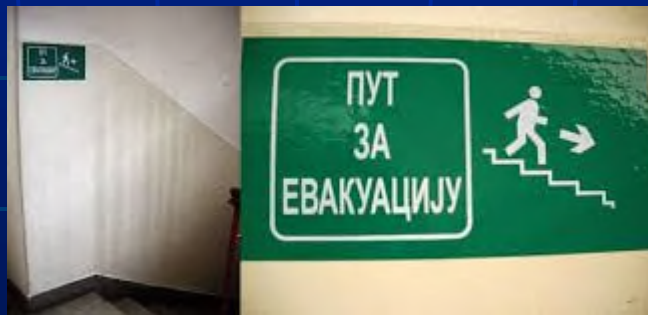
# Смештајни део

*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



**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 просторних 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“ целог 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 менаџменту 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*

