



# **VISOKA TURISTIČKA ŠKOLA STRUKOVNIH STUDIJA**

## **I POJAM, DEFINISANJE I KARAKTERISTIKE HOTELIJERSTVA**

**dr Georgi Genov**

# I. POJAM, DEFINISANJE I KARAKTERISTIKE HOTELIJERSTVA U UGOSTITELJSKOJ DELATNOSTI

## **1. Klasifikacija hotelijera/ pojam**

Pod *hotelijerstvom* se u najširem smislu smatra svaka privredna aktivnost u ugostiteljstvu, bez obzira na oblik organizacije, veličinu ili strukturu vlasništva.

## Definicija „*HOTELIJERSTVO*”

- Hotelijerstvo je deo ugostiteljske delatnosti, koje se sastoji od pružanja ugostiteljskih usluga, to jest usluga smeštaja, ishrane i točenja pića gostima u ugostiteljskim objektima. U širem smislu, pod tim pojmom podrazumevaju se i druge usluge (prevoz gostiju hotela i njihovog prtljaga, davanje informacija, PTT usluge, čuvanje stvari od vrednosti, čišćenje odeće i dr.) koje se obično pružaju gostima uz ugostiteljske usluge.

## U Srbiji ugostiteljska delatnost kao privredna delatnost regulisana je zakonom o turizmu Srbije

- *Kako se definiše ugostiteljska delatnost?*

„ugostiteljska delatnost jeste pružanje usluga smeštaja, pripremanje i usluživanje hrane, pića i napitaka, kao i pripremanje i dostavljanje hrane korisnicima za potrošnju na drugom mestu”.

*Ko može obavljati ugostiteljsku delatnost?*

- Ugostiteljsku delatnost mogu obavljati privredna društva, preduzetnici, druga pravna lica, ogranci stranih pravnih lica ili fizičko lice koje obavlja ugostiteljsku delatnost pod uslovima propisanim za obavljanje te delatnosti, a na onovu Zakona o turizmu Srbije se zovu *ugostitelji*.
- *Kako naša zvanična statistika razvrstava smeštajne kapacitete?*
  - a) Osnovne smeštajne kapacitete i
  - b) Komplementarni smeštajne kapacitete

## Hotelijeri se diferenciraju na :

- *Hotelijerstvo u širem smislu*
- Tu, na osnovu zvanične statistike spadaju hoteli, gostionice sa sobama, apart hoteli, pansioni i garni hotel.
- *Hotelijerstvo u užem smislu*  
Ovde se podrazumevaju samo hoteli kao vrsta uslužne delatnosti.
- **Prema vrsti ugostiteljskih usluga koje se u objektima pružaju, ugostiteljski objekti mogu biti:**
- ugostiteljski objekat za smeštaj;
- ugostiteljski objekat za ishranu i piće;
- catering objekat.

## 2. Diferenciranje i strukturalna obeležja hotelijerskih preduzeća

- Kako u ugostiteljskoj delatnosti, tako i u hotelijerstvu postoji obilje preduzeća. Potrebe turista za boravkom i ishranom kao i ostale potrebe na turističkom putovanju moguće je zadovoljiti na najraznovrsnije načine i oni podležu najrazličitijim uticajima.
- To dovodi do toga da:
  - a. postoji relativno veliki broj različitih vrsta objekata - pogona
  - b. izrazita dinamičnost pogona uslovljava da se bez problema prilagođavaju promenama, navika , načina potrošnje i ponašanja gostiju,
  - c. pojedinačni subjekti mogu promeniti namenu.

## 2. 1. Mogućnosti diferenciranja hotelijerstva

- Hotelijerstvo je skup više privrednih hotelskih subjekata, kao pojam može se sagledavati sa više aspekata, kao što je:
  - **ekonomski,**
  - **organizacioni,**
  - **pravni i**
  - **sociološki aspekt,** te ga je potrebno u daljem tekstu sagledavati kao deo ugostiteljske delatnosti.

Sa **ekonomskog** aspekta, preduzeće je ekonomska i tehnološka celina , u kojoj se ostvaruje prihod na tržištu sa zadatkom što većeg profita.

Sa **organizacionog** aspekta, preduzeće je organizovani samostalni privredni subjekat, u kome se organizuju sredstva i ljudi, radi ostvarenja zajedničkih ciljeva.

Sa **pravnog** aspekta preduzeće je pravno lice koje, sa pravnog aspekta predstavlja samostalan subjekat, koje posluje za svoj račun i za svoje ciljeve koje ostvaruje na tržištu.

Sa **sociološkog** aspekta, preduzeće je skup ljudi koji su se međusobno udružili radi zajedničkih privrednih ciljeva, koji ih zajednički ostvaruju.



## 2. 1. 1. Privredni (ekonomski) princip / svrha poslovanja

- Postoji jasna razlika u načinu vođenja preduzeća.
  - preduzeće koje se vodi tako da je ekonomski interes na prvom mestu i
  - preduzeće koje se vodi tako da ekonomski interes nije primaran.

## 2. 1. 2. Funkcija/ponuda usluga/vrsta hotelskih objekata-pogona

### Razlikujemo sledeće vrste objekta-pogona:

- *Hotel*: Ova vrsta nudi gostu najpotpuniju i najkompleksniju ponudu ugostiteljskih usluga: (usluge smeštaja, gastronomske i dodatne - komplementarne usluge).
- Promene koje su vezane za potražnju vode uvek ka novim specijalizovanim vrstama ugostiteljskih usluga gde postoje različite varijante, kao: *EKO - HOTEL, SPORTSKI - HOTEL, EKO – HOTEL,, ART-HOTEL, MUŠKI - HOTEL, BUTIK HOTEL, DIZAJN HOTEL... sa kojima se popunjavaju praznine na tržištu.*

- ***Hotel garni:*** Oni u ponudi imaju samo prenoćište sa doručkom i pićem eventualno i ograničenu ponudu sa hranom.
- ***Pansion:*** Razlika u odnosu na hotel je što su ugostiteljske usluge ograničene samo na kućne goste.
- ***Restoran sa sobama:*** U ponudi su kako usluge prenoćišta tako i gastronomske i to dostupne svima.
- ***Apart – hoteli***
- ***Rezidencionalni hoteli***

## 2. 1. 3. Vlasnički odnosi u hotelijerstvu – hotelijerskih preduzeća

- Ovde se zadire i u pravne odnose gde je hotelski subjekt deo preduzeća a odnosi mogu biti različiti :
- *Samostalni subjekt (preduzeće)*, gde je vlasnik u isto vreme i menadžer.
- *Zakupni subjekt*: Vlasnik i rukovodilac su različiti.
- *Subjekt koji vodi menadžment po ugovoru.*

(Hotelska kompanija na raspolaganje stavlja svoj KNOW-HOW menadžment.)

## 2.1.4. Veličina preduzeća

- Za mernu jedinicu veličine jednog preduzeća kod hotela mogu se uzeti podaci o :
  - a) - broju kreveta,
  - b) - soba,
  - c) - visine zarade ili
  - d) - broj zaposlenih.

*Primeri diferencijacije veličine preduzeća  
na osnovu broja kreveta*

<b>Veličina preduzeća</b>	<b>Samostalno hotelijerstvo</b>	<b>Lanac – Hotelijeri</b>
Malo preduzeće	<30, <45, <70 kreveta	do 100 soba
Srednje preduzeće	<100, <150 kreveta	> 100 do 300 soba
Veliko preduzeće	150, > 300, > kreveta	> preko 300 soba

## **2. 1. 5. Vlasničke forme / pravne forme**

Hotelsko privredno društvo (preduzeće) je pravno lice koje osnivaju pravna i/ili fizička lica radi obavljanja delatnosti u cilju sticanja dobiti. Pravne forme su:

- a. ortačko društvo,
- b. komanditno društvo,
- c. društvo sa ograničenom odgovornošću I
- d. akcionarsko društvo (otvoreno i zatvoreno).

## **2. 1. 6. Konceptne forme / stepen koncentracije**

**U hotelijerstvu postoje dva osnovna, različita koncepta:**

- i. Individualni - samostalni, gde firmu i hotel vode lično vlasnici ili neko iz familije
- ii. koncept gde se hotelom upravlja iz centrale koncerna i gde hotelom rukovodi menadžer.



## 2. 1. 7. Lokacija hotela

Hotelske usluge se kupcima nude direktno i lično; koriste se na mestu prodaje i tu i proizvode.

*Hotele za odmor (resorthotel):* Hoteli za odmor su prilagođeni dugoročnom turizmu za odmore. Postoji u mnogo formi, na primer kao Hotel na plaži, sportski hotel, ski-hotel...

*Gradski hotel (za Prolaznike):* Prilagođeni su i namenjeni kratkoročnim boravcima i upućeni na relativno veliki deo poslovnih putnika(gostiju).

*Hoteli za negu i oporavak (RH CENTRI):* Oni su bazirani (oslonjeni) na prirodne lekovite faktore tog mesta i služe dugoročnom boravku.

## **2. 1. 8. Trajanje rada / Hotela - Pogona**

- Turistička tražnja je zavisna od sezone.
- Razlikujemo hotele koji su otvoreni tokom cele godine, sezonske i dvosezonske hotele.
- Trajanje procesa rada (pružanje usluga), radno vreme hotela.

## 2. 1. 9. Veza sa prevoznim sredstvima

Tako na primer imamo obeležje:

- I. "Hotel kod pošte"
- II. Intercity-hoteli, koji se nalaze u blizini Železničkih stanica
- III. Hoteli kod arodroma/ arodromski hoteli –kongesni centri

## **2. 1. 10. Obim (razmere ) i standardi delovanja (produktivnosti)**

- Ovo diferenciranje je namenjeno i povezano sa kvalitetom hotelskih usluga. Međutim kriterijumi znaju biti veoma različiti.
- **Internacionalno, diferencijacija hotela zasnovana je na stepenovanju kvaliteta koje se označava sa zvezdicama:**
  - I. \*\*\*\*\* HOTELS (LUXUS - HOTELS),**
  - II. \*\*\*\* FIRST – (CLASS - HOTELS),**
  - III. \*\*\* HOTELS (KOMFORT-HOTELS),**
  - IV. \*\* STANDARD - HOTELS,**
  - V. \* HOTELS (TOURIST - HOTELS).**

## 2. 2. Klasifikacija u hotelijerstvu na osnovu vrste delatnosti

Сек- тор	Обла- ст	Гра- на	Гру- па	НАЗИВ И ОПИС ДЕЛАТНОСТИ
1	2	3	4	5
<b>СЕКТОР I</b>		<b>УСЛУГЕ СМЕШТАЈА И ИСХРАНЕ</b>		
55				Смештај
	55.1			Хотели и сличан смештај
		55.10		Хотели и сличан смештај
	55.2			Одмаралишта и слични објекти за краћи боравак
		55.20		Одмаралишта и слични објекти за краћи боравак
	55.3			Делатност кампова и ауто-кампова
		55.30		Делатност кампова и ауто-кампова
	55.9			Остали смештај
		55.90		Остали смештај
56				Делатност припремања и послуживања хране и пића
	56.1			Делатности ресторана и покретних угоститељ. објекта
		56.10		Делатности ресторана и покретних угоститељ. објекта
	56.2			Кетеринг и услуге припремања и послуживања хране
		56.21		Кетеринг
		56.29		Остале услуге припремања и послуживања хране
	56.3			Услуге припремања и послуживања пића
		56.30		Услуге припремања и послуживања пића

## 3. Pojam, definisanje i osobenosti hotela - pogona

### 3. 1. Definisanje i klasifikacija hotela

- Ne postoji jedna, univerzalna kako poslovno-privredna tako i pravna definicija pojma "HOTEL" . Tako je još 1926. tadašnje međunarodno udruženje vlasnika hotela na generalnoj skupštini u Budimpešti pokušalo sa pravljenjem nacrtu novog pravilnika za zaštitu obeležja firme „HOTEL,, .Ovaj predlog sadržao je neophodne uslove za jedan hotel i prosleđen je svakoj vladi pojedinačno. Međutim predlog nije zaživeo u praksi ni u jednoj jedinoj državi.
- *Izvor: Walterspiel, G.: (Einführung), Einführung in die Betriebswirtschaftslehre des Hotels, Wiesbaden 1969. str.37*

# Minimalni uslovi

- Temperatura 18,5 stepeni
- Visina sobe 2,60 cm
- 1/1 soba najmanje 7,5 m/k
- 1/2 soba najmanje 10m/k
- Postojeći objekti - veličina kreveta 190/90cm  
F 190cmx140cm
- Novi objekti - veličina kreveta 200cmx100cm  
F 200cmx160cm

# Definisanje hotela

- Od mnogobrojnih veoma različitih definicija o hotelima, moguće je naznačiti osobenosti jednog hotelskog pogona:
  - pogon koji se vodi iz poslovno-privrednih razloga
  - predviđen za kratkoročne boravke
  - kombinuje sistem proizvodnje, trgovine i uslu\nog usluga,(usluge smeštaja i ishrane), kao i niz drugih usluga.
  - upućenost svih prostorija u službi gosta
  - pogon jednog višeg standarda u poređenju sa ostalim ugostiteljskim pogonima.
  - sadrži određen broj soba i kreveta.



## **Zakon o turizmu, Pravilnik o kategorizaciji ugostiteljskih objekata, 2010. U zvaničnoj statistici Srbije pod pojmom ugostiteljski objekti, podrazumevaju se:**

- *„Objekti koji su funkcionalno povezani, posebno uređeni i opremljeni prostori koji ispunjava propisane minimalne tehničke i sanitarno - higijenske uslove za pružanje ugostiteljskih usluga, odnosno za obavljanje ugostiteljske delatnosti, da bi se kategorisali moraju imati, hoteli najmanje 10 soba a garni hoteli i apart hoteli sedam soba. Kod nas hotel je ugostiteljski objekat, dok kod nemačkog ugostiteljstva hotel se smatra turističkim proizvodnim pogonom.*

## Ugostiteljska poslovna jedinica

- Ugostiteljska poslovna jedinica je ugostiteljski objekat koji u poslovnom, građevinskom i funkcionalnom pogledu čini zaokruženu celinu ili koji u okviru šire građevinske celine ima izdvojen prostor i potrebnu poslovnu funkcionalnost za obavljanje ugostiteljske delatnosti. Ugostiteljski objekti se, prema vrsti ugostiteljskih usluga koje se u njima pretežno pružaju, prema tehničkim mogućnostima i načinu usluživanja, razvrstavaju u određene vrste, a određene vrste ugostiteljskih objekata u odgovarajuće kategorije.

**Zajedničke osobine hotelskih operacija su da je hotelska delatnost biznis koji poseduje određene karakteristike koje predstavljaju opšte menadžment izazove:**

- \* **Hotel je velika investicija.** Potreban je značajan nivo povraćaja investiranog da bi se ovo opravdalo.
- \* **Fizička struktura : recepcija, sobe, prostor za obedovanje/barovi itd** su vitalni doprinosioci uspehu nekog hotela. Stoga, može biti neophodno tekuće investiranje u unapređivanje tih stavki.
- \* **Većina oblika smeštaja je odlikovano prostornom stalnošću, tj. smeštaj zauzima stalne pozicije u okruženjima koja se mogu promeniti.** Stoga ponekad može postojati potreba da se prilagodi promenjenom okruženju.

- \* **Hoteli obično pate od visokih fiksnih troškova** u srazmeri prema ukupnim troškovima poslovanja. Zbog ovoga nivo poslovanja mora da pokrije barem fiksne troškove uvećane za odgovarajuće promenljive troškove. Kao rezultat ovoga eksterno ekonomsko okruženje ima značajan uticaj na profitabilnost. Zaista, uočeno je da u vreme buma hotelski sektor nadmašuje opštu privredu, dok tokom recesija on trpi disproporcijalnu slabost
- \* **Osnovni proizvod - prodaja soba je prolazan, tj. neprodane sobe su izgubljene zauvek.** Osnovni zadatak menadžmenta je stoga optimalizovanje profitabilnosti uravnoteživanjem nivoa popunjenosti soba sa cenama soba. U slučaju odmarališnog hotela ugovaranje blokova soba za tur-operatore, umanjuje zaradu po sobi ali će (zavisno od tipa ugovora) zauzetost soba biti zagarantovana.

## 3. 1. 1. Tipovi smeštajnih objekata - pogona

- **Tako, prema lokaciji, hotele delimo na** gradske, mesne, primorske, planinske, hotele na selu.
- **Prema tačnom mestu hotela na njegovoj lokaciji,** hotele delimo na one u središtu grada ili gradića, na one u predgrađu, na one pored plaža u letovalštima, one pored glavnih saobraćajnica.
- **S obzirom na vezu s određenim prevoznim sredstvima** postoje moteli i moto/hoteli, železnički hoteli, hoteli pri vazдушnim lukama (naziv koji upućuje i na položaj).
- **Prema svrsi poseta** i glavnom razlogu zbog kojeg gosti odsedaju, hoteli mogu steći glas poslovnih hotela, hotela za odmor, kongresnih hotela, kazino hotela...

## 2 strana

- Onde gde je naglašena sklonost kraćem ili dužem ostanku gosta, to može postati važnija osobina hotela, tako da on postaje **tranzitni ili boravišni**.
- **Prema vrsti usluga** hotel može biti otvoren za goste i posetioce, ili se može ograničiti na ponudu noćenja najviše s doručkom, te biti "hotel gami" ili apartmanski hotel.
- **Dimenzija važna za raspon ponuđenih hotelskih usluga** jeste ima li hotel dozvolu za točenje alkoholnih pića te je, stoga, kad opisujemo hotel, u većini zemalja razlika između **hotela s dozvolom i bez dozvole velika**.

# 3.strana

- Ma kojim se kriterijima služili hotelski vodiči, klasifikacijski sistemi, sistemi ocenjivanja, koji su u upotrebi u mnogim zemljama kako bi se primereno razlikovali standardi hotela, obično je nužno uspostaviti četiri ili pet klasa ili ocena, što su korisnici hotela i prihvatili. Krajnosti luksuza i tek nužnoga, na koje ponekad upućuje pet zvezdica ili tek jedna, nisu složene koncepcije: sredina svake od tih lestvica upućuje na prosek bez posebnih težnji prema naročitoj vrijednosti. Ostale tačke su iznad prosečni standard, ali bez luksuza (hoteli visokog kvaliteta) te standard iznad nužnoga (hoteli ekonomske klase).
- **Poslednje na redu, ali ne i najmanje važno, jeste pitanje vlasništva i upravljanja.** Valja razlikovati nezavisne hotele u vlasništvu pojedinca kojima može upravljati vlasnik ili plaćeni menadžer, od hotela koji pripadaju lancu ili grupaciji, uglavnom u vlasništvu preduzeća. Nezavisni ho-teli mogu pripadati hotelskom konzorcijumu ili udruženju. Preduzeće može ho-telima upravljati direktno ili prema ugovoru o franšizi.
- U ovom poglavlju hoteli su opisani kao poslovanje u području komer-cijalnog gostoprimstva, koje ima važnu ulogu u mnogim privredama i društvima u kojima deluje.

## 3. 1. 2. Funkcije hotela

- Funkcije jednog hotelskog pogona mogu se posmatrati iz :

### **Ugla tražnje**

Ako se funkcija hotela posmatra iz ugla tražnje, ona se sastoji u tome da garantuje kratkoročan boravak u okviru jednog turističkog procesa i da u odsustvu ličnog domaćinstva odgovarajućim uslugama zadovolji nastale potrebe. Na osnovu navedenog, hotel ispunjava funkciju domaćinstva.

### **Iz ugla ponude**

Ako se posmatra iz ugla, proizvodne -, trgovinske-, i -uslužne-funkcije u HOTELU se mogu razlikovati ali sve imaju isti cilj, **zadovoljenje potreba gosta.**



## 3. 1. 2. 1. Proizvodna funkcija

- Ona je neophodna da bi se zadovoljile potrebe za ishranom koje nastaju tokom turističkog procesa (ciklusa).  
Prepoznatljiva forma proizvodne funkcije je produkcija hrane.
- Pod tim se podrazumeva proizvodnja(spravljanje) komponenti (namirnica), koje se zatim kotiste u hotelu za spravljanje raznih jela.

## 3. 1. 2. 2. Funkcija trgovine

- Kupovina robe, njeno skladištenje i prodaja robe u hotelskom objektu su tipični trgovinski postupci. Pri tom, prodaje se roba i sa promenjenom formom (u okviru proizvodnje hrane) ili ne promenjenom formom (pića, napitci, suveniri...).

### 3. 1. 2. 3. Funkcije usluga

- Proces usluga i rada u hotelu najupečatljiviji je preko funkcija hotelskih usluga. Njihov smisao je da se gostima pruže takve usluge koje garantuju i omogućavaju odmor kao i konzumiranje jela i pića .
- Hotel / pogon za pružanje klasičnih usluga je mesto gde je klijent stalno prisutan.

## 3. 2. Nivoi hotelskih usluga

- Četiri obično korišćena **segmenta tržišta** - identifikovana grupa potrošača sa sličnim potrebama za proizvodima i uslugama – su
  - puna usluga,
  - apartmanska usluga,
  - ograničena usluga, i
  - produženi boravak.

### 3. 2. 1. Hotelske usluge kao skup usluga USLUŽNOG PROGRAMA

- Zadatak hotela ogleda se u tome, da gostu, kojem nedostaje domaćinstvo, garantuje boravak i pri tom da zadovolji najrazličitiji niz potreba tzv. Kompleks potreba, kao što su: stanovanje, ishrana, oblačenje, higijena, informacija ili zabava. Povrh toga hotel mora pružiti odgovarajuću uslugu koja je kvalitetna, brza i to kako gost zaželi.
- Da bi se zadovoljile potrebe, nije presudna jedna vrsta usluga npr. usluga smeštaja, već je bitna kompletna hotelska usluga, takozvani skup usluga što čini ualužni programhotela.

## 3. 2. 2. Usluge smeštaja

Smeštajne - usluge, imaju za cilj izdavanja prostora za stanovanje sa odgovarajućom opremom i sadržinom, kao i stvaranje ostalih preduslova za jedan kratkoročan i prijatan boravak a sve u okviru turističkog procesa.

Smeštajne - usluge predstavljaju jednu kombinaciju materijalnih dobara i klasičnih – hotelskih usluga i predstavlja osnovnu - delatnost (glavnu-uslugu) jednog hotela.

Tu su priključene personalne usluge, kao na primer:

- provera dolaska ili odlaska (takozvano čekiranje) gostiju,
- zatim službene usluge personala po spratovima i etažama,
- usluge portira,
- usluge pratnje koje se sprovode prilikom napuštanja prostorija a od strane hotelskog personala.

### **3. 2. 3.      Gastronomske usluge**

- U Gastronomske usluge spada prodaja jela i pića kao i vremenski određeno iznajmljivanje prostorija (sala) opreme i sredstava za konzumiranje hrane i pića na licu mesta.
- Takođe i restoranske usluge predstavljaju kombinaciju materijalnih dobara i standardnih usluga i to je ujedno i glavna usluga jednog hotela.

## **3. 2. 4. Sporedne - komplementarne usluge**

- Komplementarne usluge upotpunjavaju i dopunjavaju usluge-smeštaja.
- To su veoma raznovrsne usluge koje zadovoljavaju potrebe najrazličitijih interesovanja, kao što su higijena, nega tela, oblačenje, saobraćaj, informacije, zabava



## 3. 3. Kombinacija stručnih -, i ličnih usluga

- Aktivnosti koje se sprovode radi zadovoljavanja potrebe gostiju mogu se označiti i kao **stručni poslovi** npr.
  - 1) čišćenje hotelskih soba,
  - 2) priprema/serviranje jela,
  - 3) izdavanje sportskih rekvizita i uređaja),
- **odnosno lične usluge** koje se direktno sprovode sa gostom npr.
  - 1) informisanje o događaju,
  - 2) savetovanje prilikom izbora jela,
  - 3) masaže).

### **3. 4. Uključivanje gosta kao eksternog faktora**

- Hotelskom poslovanju-uslugama, neophodan je gost kao eksterni faktor. Prilikom pružanja (korišćenja) usluge gost mora da bude lično prisutan. Kao takav on utiče na proces pružanja usluga gde diktira **kvalitet-, ritam-, vreme-, sprovođenja usluge.**

### 3. 5. Nemogućnost skladištenja i transporta

- Proizvodnja, prodaja i konzumiranje hotelskih-usluga događa se na licu mesta. Proizvodnja hotelskih usluga mora biti vremenski sinhronizovana sa prodajom i konzumiranjem kao i da se uskladi sa potražnjom. Stoga preduslovi (kapaciteti-ležaja, personal) za pružanje usluga moraju biti stvoreni i na vreme i u mestu uvek na raspolaganju, kad i ko zatraži.

## 3. 6. Komplementarnost

**Hotelska usluga je tesno povezana sa :**

- drugim turističkim uslugama. Tako je na primer, moguće sprovesti hotelsku uslugu tek **nakon što je pružena turistička - transportna (prevoz) usluga.**
- uticaj izvornih faktora ponude turističkog mesta.
- Izbor jednog hotela može zavisiti od
  - prirodnih faktora (čistoća plaže, sigurnost snežnog pokrivača, buka),
  - od kulturoloških faktora (npr. istorijske vrednosti) ili uspostavljenih ponuda (npr. mogućnost korišćenja kongresnog centra) tog turističkog mesta. Samim tim je hotelska ponuda uvek vezana za mesto ili zavisna od mesta.

## 3. 7. Zamenljivost (promenljivost) :

- Hotelska usluga je promenljiva i to, ako se posmatra iz više uglova :
- Gost može odabrati neke od mnogobrojnih ponuđenih usluga. On, na primer prilikom ponavljanja odmora u istom **mestu ne mora odabrati isti hotel.**
- Usluga jednog hotela se može nadomestiti kroz slične smeštajne usluge sa nešto drugačijom formom, na primer sa **stanom na izdavanje** .
- Hotelsku uslugu je moguće zameniti sa drugim službenim-standardnim uslugama. Tako na primer ako je poslovno putovanje u pitanju, **mogućnost sprovođenja video-konferencije.**
- Postoji i mogućnost odricanja od hotelskih usluga ili zamena u vidu **Kuće na točkovima.**

## 3. 8. Jake oscilacije (variranje) tražnje

- Potražnja za hotelskom uslugom je s obzirom na mogućnost zamene veoma labilna a pored toga i zavisna od velikog broja faktora na koje hotelijer ne može uticati (**npr. vremenske prilike ili neprilike**) ili faktore na koje ili nema ili ima samo delimično uticaja (**npr. moda, trend, razvoj konjunktura**).
- Stoga sve upućuje na određene ritmove potražnje koji zavise od mesta boravka ili od grupe gostiju i to vremenski (**dnevno, nedeljno ili sezonski**) i koji su veoma različiti. To sve vodi ka tome da na mahove, hotelska usluga tokom jednog perioda ima velike oscilacije.

## 3. 9. Intenzivno učešće personala

- Hotelska usluga je veoma zahtevna po pitanju učešća personala u obavljanju dužnosti. S obzirom da se očekivanja gosta po pitanju gostoljubivosti mogu ispuniti i ostvariti samo u direktnom kontaktu između osobe na dužnosti i gosta, ljudski rad je odlučujući faktor oblikovanja prilikom sprovođenja hotelske usluge.

Hvala na pažnji

