

# Sadržaj

1. UVOD.....	1
2.1. Stvaranje prvog hotelskog lanca u Evropi.....	4
2.2. Etape razvoja hotelskih lanaca.....	4
2.3. Faktori transformacije hotelijerstva.....	5
2.4. Uređenje i vrste hotelskih lanaca.....	6
2.4.1. <i>Korporativni lanci</i> .....	7
2.4.2. <i>Kompanije za hotel menadžment</i> .....	7
2.4.3. <i>Dobrovoljni lanci</i> .....	7
2.5. Globalne strategije hotelskih lanaca.....	8
3. HOTEL CROWNE PLAZA BEOGRAD.....	8
3.1. IHG grupa ( Inter- continental Hotel Group).....	10
3.2. Hotel Crowne Plaza kao deo svetskog lanca.....	10
3.2.1. <i>Kategorizacija</i> .....	11
3.3. Lokacija hotela Crowne Plaza.....	12
3.4. Uređenje i opremljenost.....	12
3.4.1. <i>Prijemni prostor</i> .....	13
3.4.2. <i>Komunikacioni prostor</i> .....	13
3.4.3. <i>Prostor za pružanje usluga hrane i pica</i> .....	14
3.4.4. <i>Prostor za pružanje posebnih usluga</i> .....	15
3.4.5. <i>Smeštajni prostor</i> .....	17
3.4.6. <i>Proizvodni prostor</i> .....	18
3.4.7. <i>Personalni prostor</i> .....	18
4. ZNAČAJ PERSONALA U HOTELUCROWNE PLAZA BEOGRAD.....	18
5. ULOGA FIZIČKIH DOKAZA.....	19
6. MODEL OČEKIVANJA POTROŠAČA.....	20
7. USLUŽNI SUSRET.....	21
8. KONCEPT UPRAVLJANJA KVALITETOM.....	22
9. PREPORUKE ZA POBOLJŠANJE KVALITETA.....	23
10. ZAKLJUČAK.....	24
11. LITERATURA.....	25

## 1. UVOD

Uslužni sektor ima veliki značaj za jednu zemlju, pa tako i za našu, budući da dosta utiče na privredni razvoj, generisanje prihoda, kao i na smanjenje stope nezaposlenosti. Privreda Srbije mora u budućem periodu ulagati u razvoj uslužnog sektora i zasnivati svoje koncepte razvoja upravo na uslužnom sektoru, sa posebnim akcentom na razvoj turizma, koji može dovesti do povećavanja deviznog priliva, rasta zaposlenosti, kao i poboljšanja kvaliteta života stanovništva.

Hotelijerstvo kao deo ugostiteljske delatnosti, sastoji se od pružanja ugostiteljskih usluga, odnosno usluga smeštaja, ishrane i pića gostima u ugostiteljskim objektima. U širem smislu, pod tim pojmom podrazumevaju se i druge usluge (prevoz gostiju hotela njihovih stvari, davanje informacija, PTT usluge, čuvanje vrednih stvari, čišćenje odeće itd.) koje se obično pružaju gostima uz ugostiteljske usluge.

U Srbiji, ugostiteljska delatnost kao privredna delatnost regulisana je Zakonom o turizmu Srbije. 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 u ugostiteljskoj delatnosti, tako i u hotelijerstvu postoji veliki broj 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.

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

- ortačko društvo,
- komanditno društvo,
- društvo sa ograničenom odgovornošću
- akcionarsko društvo (otvoreno i zatvoreno)

Hotel je ugostiteljski objekat za smeštaj u kojem se pružaju usluge smeštaja, ishrane i pića i druge usluge uobičajene u ugostiteljstvu, sa najmanje 10 smeštajnih jedinica. To je funkcionalna celina koju čini jedna građevina, deo građevine sa odvojenim pristupom i posebnim ulazom, horizontalnim i vertikalnim komunikacijama ili više prostorno odvojenih, ali funkcionalno povezanih građevina.

Od mnogobrojnih definicija hotela, moguće je naznačiti karakteristike jednog hotelskog objekta:

- objekat koji se vodi iz poslovno-privrednih razloga
- predviđen za kratkoročne boravke