

# SADRŽAJ

1. Uvod
2. Usluge tržišnog karaktera
3. Značaj usluga za privredni rast Srbije
4. Najznačajnije karakteristike hotelskih usluga
  - 4.1. Neopipljivost usluga
  - 4.2. Nedeljivost pružanja od korišćenja usluga
  - 4.3. Neuskladištivost usluga
  - 4.4. Heterogenost usluga
  - 4.5. Odsustvo fizičkog vlasništva nad uslugama
5. Pojam i značaj hotelskih objekata u pružanju usluga
  - 5.1. Funkcije hotelskih objekata
  - 5.2. Nivoi hotelskih usluga
  - 5.3. Vrste hotelskih usluga
    - 5.3.1. *Smeštajne usluge*
    - 5.3.2. *Gastronomske usluge*
    - 5.3.3. *Sporedne komplementarne usluge*
    - 5.3.4. *Kombinacija ličnih i stručnih usluga*
6. Značaj hotelskog personala
7. Nastanak i razvoj hotelskih lanaca
  - 7.1. Stvaranje prvog hotelskog lanca u Evropi
  - 7.2. Etape razvoja hotelskih lanaca
  - 7.3. Faktori transformacije hotelijerstva
  - 7.4. Uređenje i vrste hotelskih lanaca
8. Nastanak Hyatt kompanije
  - 8.1. Lokacija hotela Hyatt
  - 8.2. Prilaz hotelu Hyatt
  - 8.3. Istorijat hotela Hyatt
  - 8.4. Arhitektura hotela Hyatt
  - 8.5. Recepcija hotela Hyatt
  - 8.6. Struktura soba
9. Ugostiteljski prostori
  - 9.1. Kristalna dvorana
  - 9.2. Sale hotela Hyatt
  - 9.3. "The bar" dnevni bar
  - 9.4. "Tea house"
  - 9.5. Restorani
  - 9.6. Rekreativni prostori
10. Uloga fizičkih dokaza
11. Koncept upravljanja kvalitetom
12. Preporuke za poboljšanje kvaliteta
13. Zaključak
14. Literatura

# 1. UVOD

Jedan od najvećih tržišnih megatrendova današnjice predstavlja izuzetan porast sektora usluga. U sektoru usluga, kako u nacionalnim okvirima tako i na globalnom planu, odvijaju se najdinamičnija kretanja i događa najviše promena. Porast udela usluga u ostvarenom društvenom proizvodu svih zemalja sveta neprekidno raste. Razvoj i značenje uslužnog sektora uzrokuju brojne pozitivne pojave, poput: povećanja zaposlenosti, rasta međunarodne razmene, tehnoloških i ekonomskih promena i sl.

Danas razne uslužne delatnosti sačinjavaju preko 60% resursa privrede u razvijenim zemljama sveta, dok uslužna zanimanja najviše doprinose porastu zaposlenosti. Taj pomak ka uslužnoj ekonomiji prvenstveno se pripisuje porastu primanja, kao i sve većem delu prihoda domaćinstava koji se troši na usluge, zatim povećanju slobodnog vremena i visokoj potrošnji sofisticiranih tehnologija koje zahtevaju uslužno postavljanje i uslužno održavanje. Složenija tržišta i tehnologije podstakli su potrebu preduzeća za stručnošću i znanjem specijalizovanih uslužnih organizacije. Pored toga, zbog smanjenja troškova, mnoge kompanije danas kupuju usluge, umesto da specijalizovane zadatke obavljaju same. Zahvaljujući iznajmljivanju usluga, preduzeća stižu veću programsku fleksibilnost i mogu se fokusirati na svoje središnje kompetencije.

Usled velikog značaja usluga i njihovog znatnog učešća u ekonomiji razvijenih zemalja, u ekonomskoj teoriji i praksi odomaćili su se izrazi: “uslužne aktivnosti”, “uslužni sektor”, “uslužno društvo”, “uslužna ekonomija” i dr. Uslužne aktivnosti su sadržane u gotovo svakom ekonomskom procesu. Uslužni sektor čine: bankarstvo, inženjering i konsalting, saobraćaj, trgovina, ugostiteljstvo, zdravstvo, prosveta, administracija itd. Pojam “uslužna ekonomija” podrazumeva ekonomsku aktivnost koja je fokusirana na odnose između proizvođača i korisnika usluga, pri čemu se pod pojmom usluge podrazumeva svaka aktivnost ili korist koju jedan učesnik nudi drugom, a koja je suštinski fizički neopipljiva i koja kao krajnji rezultat nema vlasništvo nad nečim.

Postoji nekoliko značajnih eksternih razloga koji su uticali na rast i razvoj uslužnog sektora.

- Osnovni razlozi prvenstveno se odnose na globalne potrošačke promene savremenog doba: promene životnog stila (veći standard, veće diskreciono- slobodno vreme, zaposlenost žena)
- promene sveta (duži životni vek, kompleksnost življenja, zabrinutost za ekologiju, briga za resurse)
- tehnološke promene (veliki broj novih proizvoda i njihova složenost)

Nakon što smo u uvodu ukazali ukratko o samom nastanku uslužnog sektora, u daljem tekstu ćemo se osvrnuti na značaj usluga za privredni razvoj jedne zemlje, kao i na osnovne karakteristike usluga. U skladu sa tim, analiziraćemo poznati hotelski objekat, hotel Hilton koji se nalazi u Beogradu, kao jedan od hotelskih lanaca. Videćemo njegov način poslovanja i pružanja hotelskih usluga. Upoznaćemo se sa njegovom ponudom, kao i šta to menadžment ovog