

# SADRŽAJ

1. UVOD
2. POJAM I KARAKTERISTIKE HOTELSKIH USLUGA
  - 2.1. Neopipljivost usluga
  - 2.2. Nedeljivost pružanja od korišćenja usluga
  - 2.3. Neuskладиštivost usluga
  - 2.4. Heterogenost usluga
  - 2.5. Nemogućnost posedovanja usluga
  - 2.6. Jake oscilacije tražnje usluga
3. POJAM I KARAKTERISTIKE HOTELSKIH OBJEKATA
  - 3.1. Zajedničke karakteristike svih hotelskih objekata
  - 3.2. Tipovi hotelskih objekata
  - 3.3. Funkcije hotelskih objekata
  - 3.4. Uključivanje gosta kao eksternog faktora
  - 3.5. Izbor hotelskog objekta
  - 3.6. Trajanje rada hotelskih objekata
  - 3.7. Klasifikacija hotelskih objekata
4. ZNAČAJ HOTELSKOG PERSONALA
5. HOTEL “JEZERO” BOR
  - 5.1. Istorijat hotela
6. PAKET PONUDE HOTELA “JEZERO” BOR
  - 6.1. Prednosti hotela
  - 6.2. Smeštajni kapaciteti
  - 6.3. Restorani
    - 6.3.1. *Pansionski i A la carte restoran*
    - 6.3.2. *Restoran “Jezerce”*
  - 6.4. Noćni klub
  - 6.5. Wellness i Spa tretmani
  - 6.6. Sport i rekreacija
  - 6.7. Kongresni turizam
7. CENOVNIK USLUGA
8. ULOGA FIZIČKIH DOKAZA
9. UPRAVLJANJE KVALITETOM
10. PREPORUKE ZA POBOLJŠANJE KVALITETA
11. ZAKLJUČAK
12. LITERATURA

# 1. UVOD

Uslužna ekonomija najveće je otkriće kraja 20. veka i obeležiće ceo 21. vek post-industrijske ekonomije. Savremene privrede, naročito ekonomije tržišno razvijenih zemalja sve više postaju uslužne ekonomije. Ekonomija usluga pozitivno utiče na povećanje kvaliteta života čoveka i radno sposobnom stanovništvu osigurava novo zapošljavanje. Društvena zajednica koja ne osigurava rast i razvoj uslužne ekonomije, nije u mogućnosti da ostvari visoke stope privrednog rasta i da zapošljava stanovništvo, a to znači da nije u mogućnosti da obezbedi savremen život kakav bi trebalo da bude i omogući prosperitet stanovništva. Danas nije moguće zamisliti tehnološki i ekonomski efikasan socijalno i kulturološki savremen sistem bez razvijenog sektora uslužne ekonomije sa implementacijom marketinga usluga. Prelazak iz industrijskog u postindustrijsko društvo promenio je prirodu i strukturu agregatne ponude, u kojoj sve više mesta zauzimaju usluge u odnosu na nekada dominantnu ponudu materijalnih proizvoda.

U uslužnoj ekonomiji naglasak se stavlja na kvalitet života potrošača. Savremeni potrošači svakodnevno se suočavaju sa potrebama potrošnje usluga. Najuspešnije uslužne kompanije su one koje su prve počele sa primenom koncepta menadžment usluga u svom poslovanju, odgovarajući na taj način izazovima savremenog razvoja uslužne ekonomije. Kreiranje strategija menadžmenta usluga i razvoj novih usluga, značajne su karakteristike savremene uslužne ekonomije.

Povećava se znatno broj zaposlenih radnika u uslužnoj ekonomiji u odnosu na ostale privredne sektore. U razvijenim tržišnim ekonomijama uslugama se bavi 50% - 70% ukupno zaposlenih radnika. Pridobijanje uslužnih potrošača moguće je ostvariti jedino isporukom kvalitetnih i potrošačima vrednih usluga

Sve analize pokazuju da u našoj zemlji raste učešće usluga u društvenom proizvodu, zapošljavanju i izvozu. Usluge mogu značajno da doprinesu bržem privrednom oporavku, jer su, pored ostalog, radno intenzivne delatnosti koje zahtevaju manje investicija što je značajno u uslovima nedostatka kapitala i visoke nezaposlenosti.

Pružanje usluga je u današnje vreme značajno u svim oblastima poslovanja, pogotovo u hotelijerstvu kao ugositeljskoj delatnosti. Zahvaljujući kvalifikovanom menadžmentu koji bira kadrove sa odgovarajućim znanjima i veštinama, moguće je ostvariti maksimalnu satisfakciju potrošača tj. korisnika, koji se već prilikom samog ulaska u hotelski objekat susreću sa zaposlenima tog hotela. Na osnovu njihovog konačnog utiska zavisi i to da li će ponovo posetiti u budućnosti taj hotel, što je značajan pokazatelj kvaliteta pružene hotelske usluge.

U narednom tekstu ćemo pre svega definisati hotelske usluge i uvideti njihove najznačajnije karakteristike. Ukazaćemo na značaj zaposlenih u jednom hotelu, a zatim ćemo se konkretno osvrnuti na hotel "Jezero" u Boru, i na način na koji ovaj hotelski objekat pruža usluge svojim korisnicima i vodi računa o poboljšanju kvaliteta pružanja usluga.