

Велика Бизоева – Бранко Бизоев

ХОТЕЛСКО РАБОТЕЊЕ

за II година

УГОСТИТЕЛСКО-ТУРИСТИЧКА СТРУКА
хотелско-туристички техничар

2013

Издавач: МИНИСТЕРСТВО ЗА ОБРАЗОВАНИЕ И
НАУКА НА РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА
ул. Мито Хаџивасилев Јасмин, бб Скопје

Рецензенти:

Д-р Митре Аврамовски, професор на Факултетот за туризам и угостителство - Охрид
Билјана Николовска, професор во СУГС „Лазар Танев“ - Скопје
Ристо Мегленов, професор во СУГС „Лазар Танев“ - Скопје

Лектор: Жаклина Атанасова

Печати: Графички центар дооел, Скопје

Тираж: 39

Со решение на Министерот за образование и наука на
Република Македонија бр. 22-4351/1 од 29.07.2010 година се
одобрува употребата на овој учебник

CIP - Каталогизација во публикација
Национална и универзитетска библиотека „Св.Климент
Охридски“, Скопје

640.4(075.3)

БИЗОЕВА, Велика

Хотелско работење за II година : угостителско-туристичка
струка :

хотелско-туристички техничар / Велика Бизоева, Бранко Бизоев.

- Скопје : Министерство за образование и наука на Република
Македонија, 2010. - 77 : илустр. ; 30 см

ISBN 978-608-226-028-0

1. Бизоев, Бранко [автор]

COBISS.MK-ID 84241674

ПРЕДГОВОР

Хотелиерството е дејност во која е многу големо влијанието на човечкиот фактор и затоа стручноста на вработените е од пресудна важност за квалитетот на хотелската понуда. Вработените треба да имаат одредени знаења, доколку сакаме македонското современо хотелиерство успешно да го насочуваме кон зацртаните цели, во услови на динамично меѓународно окружување. За да ги задоволи таквите барања, хотелскиот персонал во Македонија треба постојано да се школува и усовршува. Потребно е да се применуваат техники на тестирање и подучување на вработените, да се утврдат стандардите во работните процеси, да се одредат основите за мотивација и др. Значи, потребно е вложување во образованието на вработените.

Овој учебник е изработен со цел да ги запознае учениците со хотелиерството како основна дејност на угостителството, видовите на сместувачки објекти кај нас и во светот, како и основната организација на хотелското работење – просторот во хотелот и неговата функционалност, работните места и работните задачи. За таа цел внимателно се подготвени сите делови од текстовите чија што содржина е соодветна на потребите на учениците. Текстовите се создавани според наставната програма за хотелско работење, втора година угостителско-туристичка струка.

Од Авторите



І Хотелиерството основна дејност на угостителството

I Хотелиерството основна дејност на угостителството

1. Угостителство

Угостителството е стопанска дејност која дава услуги од сместување, подготвување храна и пијалаци, активности поврзани со спорт, рекреација, забава, културни и други дополнителни услуги, трговски, здравствени, лични и сл. Наведените услуги угостителството ги дава во посебно подготвени и уредени објекти, наречени угостителски објекти.

Угостителството е стопанска дејност бидејќи вработува луѓе и на тој начин стекнува средства за егзистенција. Заради карактерот на работата, угостителството се вбројува во терцијарните или услужни стопански дејности. Меѓутоа, угостителството има и производен карактер (подготвување храна и пијалак) и затоа се нарекува стопанска дејност.

Угостителски услуги

Основни/главни или пансионски услуги

услуга од сместување	Хотелиерство дава услуга од сместување во соба или во хотелски апартман.
храна и пијалак	Ресторатерство, во зависност од категоријата на објектот, нуди услуга во ресторан, сала за појадок, банкетна сала, кафеана, аперитив-бар и собна услуга.

Освен **главните услуги** од сместување, храна и пијалак, кои уште се нарекуваат и примарни услуги, угостителството дава и **помошни услуги** (производство на пекарски производи, конзервирање зеленчук и овошје) кои учествуваат во производно-услужниот дел.

Услугите од различни содржини како што се: рекреација, спорт, забава, културни активности (концерти, изложби на слики и др.), познати се како **споредни или секундарни услуги**. Овие услуги уште се нарекуваат **дополнителни** или **вонпансионски услуги**.

Угостителството, за да ја направи понудата што поатрактивна, вклучува и разни трговски, занаетчиски, здравствени, банкарски и други услуги од терцијарниот сектор.

1.1 Услужни дејности – заемна условеност и поврзаност

Услужните дејности на своите потрошувачи им нудат услуги кои имаат непроизводен карактер. Непроизводната услуга ги има следните специфичности:

- неопипливост – корисникот на услугата не може да ја процени со сетилата;
- невозможност на одделување на производството од потрошувачката;
- хетерогеност.

Услугите од видот на сместување, лекување, фризерски услуги и сл., за разлика од автомобилите, чоколадите, се неопипливи, односно не можеме да ги процениме со сетилата, вкус, мирис, не можат да се видат, допрат ниту, пак, да се слушнат. За квалитетот на понудените услуги потрошувачот може само да претпостави, врз основа на впечатокот за понудувачот (увид или стекнат имиџ) и за угостителскиот објект.

На пример, ако хотелот е запуштен, тој со право ќе мисли дека и услугата нема да биде квалитетна.

При продажба на услугата треба да има непосреден контакт со потрошувачот. Услугата од сместување не можеме да ја испратиме по пошта. Услугата најпрво се продава, порачува, а потоа се произведува за да се искористи или потроши. Услугите не можеме да ги складираме. Неискористена услуга е засекогаш изгубена, што значи неискористениот капацитет останува изгубен за хотелот.

Кај материјалните добра – производите можеме да поставиме постојан стандард на квалитет, за разлика од услугите кај кои квалитетот ќе зависи од влијанието на човечкиот фактор во производството. Хетерогеноста ќе зависи од „соработката“ на потрошувачот и производителот, од мотивираноста и етиката на вработените, тежината на работните задачи, инвентарот и уредите за давање на услуги.

Во развиените земји каде што услужните дејности се во прогрес, развојот на стопанството е поттикнат токму од развојот на тие дејности.

Приходот од услужните дејности има големо влијание врз националниот доход на развиените земји.

Тоа е така поради:

Стопанскиот развој кој го поттикнува побарувањето на угостителски услуги при што потрошувачите располагајќи со поголеми приходи истите ги трошат на патување и релаксација. Под релаксација мислиме на физичко и психичко заздравување, одмор, забава (релаксацијата е сличен поим со рекреацијата, а се мисли на закрепнување, освежување на организмот и стекнување на поголема работна способност).

Демографската структура на населението се менува со тоа што сè повеќе се зголемува бројот на стари лица како потрошувачи, а се намалува потрошувачката од типот на семејни корисници. Бројот на женската работна сила се зголемува, а со тоа се зголемува и куповната моќ на семејството.

Ангажирање на стручен работен кадар поради се поголемата потреба од примена на компјутери, видео-апарати, уреди за релаксација и сл., за кои, пак, има потреба од инсталирање, поправки, одржување или обука за ракување со нив.

Се зголемува потребата од **деловни услуги** така што некои фирми се приморани да користат разни услуги од стручни лица кои се специјализирани за одредена област, како на пример, маркетинг, финансии, менаџмент и сл.

Прашања за повторување и вежби:

1. Што претставува угостителството?
2. Објаснете го карактерот на угостителската дејност. Што преовладува повеќе во угостителството, производниот или услужниот карактер и зошто?
3. Наброј ги услугите кои ги дава угостителството.
4. Која е улогата на услужните дејности?
5. Објасни ги специфичностите на услугите.
6. Што го поттикнува развојот на услужните дејности во рамките на стопанството на една земја и на кој начин?
7. На кој начин се оценува квалитетот на услугите?
8. Можеме ли да постигнеме изедначен квалитет на услуги и на кој начин? Објаснете го вашиот одговор.

Запомни ги поимите:

угостителство, класификација на угостителски објекти, основна цел на угостителското работење

2. Развој на угостителството и хотелиерството

Првобитно угостителство

Првите почетоци на угостителството се забележани уште во првобитната заедница, каде мотивите за патување биле заради разменување на вишокот материјални добра.

Бесплатно угостителство

Зборот угостителство доаѓа од глаголот **угостува**, што значи да примиме некој гостин и да го угостиме. Развојот на угостителството во една земја ќе зависи од развојот на стопанството во целина. Врз развојот на угостителството влијаел развојот на трговијата, сообраќајот и индустријата.

Сместувањето и храната на почетокот била бесплатна и затоа се нарекува бесплатно гостопримство. Кога гостопримството почнало да се наплатува, тогаш се појавиле првите облици на угостителство.

Со развојот на стопанството и развојот на технолошките изуми, кон крајот на 18. и почетокот на 19. век, започнал развојот на угостителството. Особено значење во развојот на угостителството имаат појавата на железницата, парабродот и другите превозни средства. Развојот на сообраќајот ги овозможил масовните патувања, а тогаш почнале да се отвораат и првите патнички агенции. Предуслов за бројните патувања е изградбата на првите угостителски објекти – хотели.

Настанувањето на првите хотели е слично со настанувањето на првите патнички агенции, заради потребата на луѓето од такви услуги.

Престојувањето најчесто било на оние места каде што се среќавале трговците. Така се појавиле *анови* во Персија, во Кина биле наречени *куќи на смена*, а во Рим *таверни*. Со текот на времето, како и да ги нарекувале овие сместувачки објекти, тие сè повеќе станувале потреба и традиција која трае до денес.

Современо угостителство

Посовремениот облик на сместување се појавил во средината на 18. век, со развојот на транспортот и начинот на патување на луѓето. Во тие времиња посовремен облик на сместување давале аристократите, нудејќи ги слободните соби во своите замоци. Во тоа време имало два вида сместување, сместување во англиски и во колонијални анови. Разликата била во тоа што во колонијалните анови можело да престојува секој што бил во состојба да плати, а во англиските резервацијата била само за аристократите. Во тој период ваква услуга давале и манастирите, но со поскупо услови.

Патниците кои патуваат на поголемо растојание бараат поголем комфор и квалитетен и богат асортиман од услуги.

Во современото угостителство се јавила потреба од деловно поврзување и здружување на хотелите во хотелски ланци (на пример, Sheraton) за кои важат исти стандарди, а сличен начин на работење среќаваме и во ресторатерството (на пример, Mc. Donalds).

Освен хотелските и ресторанските ланци, во угостителството се појавува потреба од здружување т.н. **информациски партнерства**. Тоа е вид на здружување каде потрошувачот користи производи од разни фирми и различни дејности кои меѓу себе не претставуваат конкуренција. Пример за такви здружувања се хотел/авионска компанија/rent-a-car компанија и сл.

Запомни ги поимите:

хотелски ланец, информациски партнерства

Прашања за повторување и вежби:

1. Што е тоа што го условува развојот на угостителството во една земја?
2. Кои се основните фази во развојот на угостителството? Објасни ги главните белези во секоја развојна фаза на угостителството.
3. Што претставува бесплатното гостопримство?
4. Дали во современиот свет постои бесплатно гостопримство? Објаснете го вашиот одговор.

Хотелиерство

Поимот хотел потекнува од латинскиот збор **хоспес** што значи гостин, односно од францускиот збор **хоте** што значи гостопримство (домаќин – според светската туристичка организација WTO, хотелот е сместувачки објект кој дава услуги од сместување во одреден број соби, и други услуги, вклучувајќи и послужување во соба (room service/собна услуга), чистење и подготвување на собата и просториите за лична хигиена на гостите и се категоризира според опремата и квалитетот на услугата која ја дава.

Хотелиерството е дејност која на гостите им овозможува услуги од сместување, исхрана, точење пијалаци, рекреација и друго.

Хотелиерството, за време на престојот во хотелските објекти, на туристите им овозможува одмор и релаксација, на деловните луѓе им овозможува остварување на деловни контакти, одржување семинари, конгреси и разни други стручни, научни и политички здружувања, на излетниците им овозможува запознавање со природните реткости и културно-историските споменици, а на домашното население дава услуга од храна и пијалак и разни забавни содржини.

Хотелиерството, во процесот на подготовка и давање услуга, користи голем број производи од други дејности и на тој начин влијае врз нивниот развој, а со тоа и вработува голем број луѓе.

Хотелиерството, со давањето услуги на туристите, остварува голем дел од туристичката потрошувачка и заради тоа ја нарекуваме **рецептивна туристичка дејност**.

3. Специфичности на хотелиерството

Хотелиерството како дејност во краток временски период дава **разновидни услуги и производи** кои ги задоволуваат потребите и желбите на потрошувачите. Иако дел од тие производи имаат карактер на материјален производ (храна и пијалак), сепак, основна карактеристика е давање услуга (нематеријален производ).

- Покрај главните услуги, нуди и дополнителни – вонпансионски услуги.
- Услугите треба да ги прилагодува според барањето на гостите.

-
- За да се даде услуга, потребен е непосреден контакт со гостите. Ако нема гости, нема услуга, услугата не може да се складира.
 - Вработените во секое време треба да се подготвени за давање услуга
 - Работното време е **еластично** (во краток временски период треба да се задоволат потребите на голем број гости).
 - **Сезонски карактер на работа** и нееднаков интензитет на работа во текот на денот и во текот на годината.
 - Нефлексибилност на трошоците и ангажираност на основните средства.
 - Во производниот процес се користат скапи материјали (за подготовка на храна и пијалак).

4. Значење на хотелиерството како дел од угостителството

Основна цел на хотелското работење е да ги задоволи потребите и желбите на потрошувачите. Хотелиерството дава услуги од сместување, подготвување и послужување храна, пијалак и останати услуги на домашното население, туристите, излетниците, деловните луѓе, на научни, здравствени, политички работници и други групи на луѓе.

Хотелиерството има важна улога во развојот на другите стопански дејности во рамките на една земја. Во задоволувањето на потребите на туристите учествуваат повеќе стопански дејности (на пример, земјоделието, индустријата, градежништвото и др.), што значи дека **економското значење** на хотелиерството го согледуваме преку поттикнување на развојот на тие стопански дејности/гранки кои учествуваат во задоволувањето на потребите на туристите.

Една од поважните задачи на хотелиерството е **зголемување на животниот стандард** на населението, **вработување нова работна сила**, бидејќи и хотелиерството зависи од стандардот на луѓето.

Хотелиерството учествува во **стоковниот промет** на една држава т.е. тој е врската помеѓу потрошувачката и производството. Хотелиерството придонесува за остварување на девизни приходи и пополнување на државната каса.

Општественото значење се согледува преку тоа што хотелиерството ни овозможува остварување деловни контакти со гостите, подобро **разбирање меѓу луѓето од целиот свет** (се мисли на гостите во хотелот дојдени од различни земји), **издигнување на културното ниво** на населението во местото каде е изграден хотелот и запознавање со различни култури и обичаи.

Заклучок:

Во економски развиените држави, услужните дејности се во прогрес токму заради стопанскиот развој на тие држави кој ја поттикнува и побарувачката за угостителски производи и услуги.. Значи, развојот на угостителството е условен од стопанскиот и општествениот развој на секоја држава. На развојот на угостителството влијание имаат и трговијата и сообраќајот. Развојот на сообраќајот ги овозможил масовните патувања, а со тоа почнале да се градат и првите сместувачки објекти–хотелите. Посовремениот облик на сместување се појавил во средината на XVIII век.

Хотелиерството е дејност која на гостите им овозможува услуги од сместување, исхрана, точење пијалаци, рекреација и др. Хотелиерството како стопанска дејност, се карактеризира со свои специфичности, во начинот на давањето на производите и услугите на потрошувачите. Основна цел на хотелското работење претставува задоволување на барањата, желбите и потребите на потрошувачите. Хотелиерството има важна улога во развојот на другите стопански дејности и гранки во рамките на една држава.

Запомни ги поимите:

хотелиерство

Прашања за повторување и вежби:

1. Објаснете ја основната цел на хотелското работење.
2. Одредете го хотелиерството како дејност. Кои се специфичностите на хотелиерството?
3. Дали е значајно хотелиерството за една земја. Објасни како!

Задача:

1. Набројте ги најважните локални претпријатија кои се занимаваат со давање на услуги и утврдете ја целта на нивното работење.

5. Изградба на сместувачки капацитети во Македонија

Македонското хотелиерство се карактеризира со неповолна структура и низок степен на искористеност на сместувачките капацитети. Сместувачките капацитети во Македонија ги задоволуваат потребите на туристите, повеќе квантитативно, отколку квалитативно, затоа што структурата на сместувачките капацитети е неповолна – повеќе се застапени комплементарните објекти, а помалку основните. Бројот на хотелските кревети е доволен, меѓутоа има потреба од нивно реновирање. Според државниот завод за статистика, Македонија располага со вкупно 475 објекти за сместување од различен вид (табела 1).

Хотелите од повисока категорија се помалку застапени, во однос на хотелите од пониска категорија (табела 5). Од постоечките високорангирани хотели само Holiday inn и Best Western во Скопје, се хотели што припаѓаат на некој познат хотелски ланец во светот. Хотелите „Фламинго“ и „Аполонија“ во Гевгелија и хотелот „Александар палас“ во Скопје ги исполнуваат повисоките хотелски стандарди за водење на хотелскиот бизнис. Другите хотели исполнуваат само дел од критериумите кои ги бара современото хотелиерство, односно современиот турист.

Перспективата за изградба на сместувачки капацитети во македонското хотелиерство е директно зависна од влужувањата на странските инвеститори. Изградбата на еден хотел е работа која бара големи инвестирања, кредитни задолжувања и однапред решени имотно-правни односи. За да се оствари сето тоа, инвеститорите (големите хотелски компании) треба да имаат однапред обезбедено правна сигурност и помош од државата.

Доаѓањето на некој познат хотелски ланец во Македонија и неговото инвестирање во изградба на хотели, во голема мера би го зголемило интересот за доаѓање и на странските туристи, особено во Скопје и Охрид. Хотелскиот ланец претставува компанија која во својот состав вклучува голем број хотели кои работат под исто име (на пример, хотелскиот ланец Hilton, Sheraton и др.) Во Охрид како најголем туристички центар во Македонија сè уште нема изградено хотел од некој познат хотелски бренд, а знаеме дека таквите брендови се и најдобра препорака за туристите да ги посетуваат местата во кои тие работат.

Со оглед на бројот на странски туристи кои ја посетуваат нашата земја, нема потреба од градење на многу големи и луксузни хотели, туку хотели кои ќе бидат препознатливи по одреден стил, дизајн кој ќе одговара на автентичноста на просторот каде е изграден и ќе се одликува со ефикасност и функционалност во работењето (табела 2.) и (табела 3.). На Охрид му се потребени хотели со конгресни содржини, кои во голема мера би ја продолжиле сезоната на работа, со оглед на тоа дека таму има и голема вонконгресна понуда од типот на културен туризам. На брегот на Охридското Езеро се наоѓаат хотели со најдобра локација, но со многу лоша состојба на внатрешната инфраструктура и само со делумно извршена реконструкција во нив.

Во Скопје, како најпосетуваната (од странски туристи) дестинација во Македонија, исто така нема изградено хотел од ланецот на Leading hotels of the world. Овде би требало да се градат хотели од типот на саемски и деловни центри кои исто така би го носеле брендот на некој познат хотелски ланец. Меѓутоа и овде проблемот е во неможноста да се понуди атрактивна локација, особено во центарот на градот, како и локација со решени имотно-правно односи. Во големите светски центри, токму на најатрактивните места се лоцирани ваквите видови хотели. Хотелот „Континентал“, и покрај исклучително добрата локацијата (во непосредна близина на саемот и до центарот на градот), не успева да се наметне како водечки хотел за услуги потребни на деловните туристи. Саемскиот и конгресниот гостин е „брз гостин“ кој, во принцип, не сака да губи многу време, па сите услуги треба да му бидат брзо достапни и јасни. Недостатокот или недореченоста во разните видови на прописи, односно закони, во најголема мерка им штетат на идеите на странските инвеститори за градење на хотелски капацитети во Македонија.

Начините за презентирање на можностите за изградба на сместувачки капацитети кај нас се исто така недоволно и нестручно искористени. Стратегијата за изградба на сместувачки капацитети во Македонија и реконструкција на постоечките е во својот почетен развој. Треба да се одговори на прашањето дали е Македонија на туристичкиот пазарот препознатлива само како sun & beach дестинација, културна дестинација или дестинација од некој трет вид. Тоа е многу важно при утврдување на потребата од изградба на сместувачки капацитети кај нас.

Нема јасна развојна стратегија и активности околу работењето на приближување на трендовите во хотелиерската индустрија. Македонија е сè уште длабоко вкоренета во масовниот туризам, без јасна стратегија за идните видови понуда во хотелиерството, особено стратегија за обезбедување правна сигурност и поддршка на инвеститорите

од страна на државните институции.

Засега, само во Гевгелија постои одредена стратегија за развој на казино-туризмот и таму веќе постојат хотели од тој вид. Најновиот хотел кој треба да почне со работа од оваа година е хотелот Princes од Izmir – Турција, кој ќе работи под франшизата на хотелскиот ланец Sheraton.

Преглед на регистрирани угостителски капацитети според Државниот завод за статистика за 2009 г.

Табела 1. Капацитети во угостителството за 2009 г.

објекти за сместување	угостителски објекти, дукани	вкупно
475	4731	5206

Табела 2. Број на ноќевања

ноќевања	I - XII 2008 г.	I - XII 2009 г.	I - XII 2008/2009 г.
број на ноќевања			
вкупно	2 235 520	2 101 606	94,0
домашни	1 648 073	1 517 810	92,1
странски	587 477	583 796	99,4

Според извештајот на Државниот завод за статистика од февруари 2010 г.

Табела 3. Број на ноќевања по видови сместувачки објекти за 2009 година

вид на сместувачки објект	вкупно	домашни	странски
хотели - вкупно	33 060	11 226	21 834
хотели*****	8 329	1 137	7 192
хотели****	8 128	1 964	6 164
хотели***	4 116	1 164	2 952
хотели**	10 113	5 727	4 386
хотели*	2 374	51 234	1 140
пансиони	349	44	305
мотели	176	84	92
преноќишта	584	284	280
бањски лекувалишта	6 356	5 918	438
планински домови и куќи	100	100	-
работнички одморалишта	633	626	7
детски и младински одморал.	468	212	256
младински хотели	624	337	287
куќи, станови за одмор, соби	5 343	4 556	787
коли за спиење	201	159	42
некатегоризирани објекти	5 732	3 556	2 176

6. Изградба на сместувачките капацитети во светот

Во глобалниот свет, во кој владеат високо стандардизираните правила и закони, потрошувачот од хотелиерот бара квалитет и автентичност, единственост, посебни карактеристики и препознатливост вредна за паметење. Хотелската индустрија бара нови формули за пристап до потрошувачот и внесува иновации во свејата понуда за да одговори на новите потреби и барања на гостите. Пред 30 или 40 години иновација во хотелската понуда било, на пример, богатиот појадок, бифе-ручек сервиран покрај базенот на море или спортскиот терен и сл. Наспроти тоа денешните новоизградени хотели во светот или оние кои се реновираат нудат нешто сосема друго, така да сега изненадувањата се од типот на внатрешно уредување на хотелот, со содржини како wellness и спа-центри. Денес во светот веќе постоечките хотели сè повеќе се градат или се реновираат на начин кој овозможува нивна автентичност. И најпознатите луксузни хотели, од типот на George V во Париз или Savoy во London и Grand Hotel во Рим, повеќе не се само познати места за спиење. И кај нив реконструкцијата е во стилот на барањето на современиот гостин, а тоа значи бегање од стандардизацијата и глобализацијата на хотелските простории. Иако го одржуваат духот на старата традиција, таквите хотели во еден свој дел се реконструирани за потребите на современиот начин на хотелското работење.

Познатите хотелски компании ги закупуваат најскапите локации во центрите на големите светски метрополи со цел да градат **бутик-хотели**. Деловните клиенти на овие компании наместо да отседнат во нивните големи и раскошни хотели како што правеле порано, сега сè помасовно се одлучуваат да престојуваат во бутик-хотелите. Таквите хотели се во строгите центри на големите градови, а нивната внатрешност потсетува на раскошно уреден приватен ентериер со тишина и интимен амбиент. Во овие хотели вредност плус за клиентот е дискретниот и личен однос со персоналот и уживањето во стилот на изградбата кој дава удобност на резиденцијален објект.

Дизајн-хотелите се објекти кои не се карактеризираат со историја, туку се производ на современото хотелиерство, односно на барањето за нешто поинакво од досега понуденото во хотелската индустрија. Кај овие хотели посетителот најпрво се среќава со креациите на аворот (архитектот, дизајнерот), а дури подоцна го открива начинот на којшто авторот го замислил тој простор за негово користење – сместување и престој на гостите. Дизајн-хотелите се многу популарни денес и се градат од страна на многу познатите, но и на помалку познатите хотелски компании. Тие се минимално уредени, а купувачите се привлечени со уникатните креации и гаранцијата за оригинално доживување и престој. Многу пари се вложуваат денес во градењето на хотелите во светот со цел да се создаде простор поинаков од другите, кој ќе ја поттикне желбата на гостинот повторно да се врати таму. Всушност, тоа е целта на секој сериозен хотелиер кој за иднината на својот хотел и место мисли долгорочно. Гостинот од хотелот очекува да добие сè повеќе и повеќе необични „сценарија“, затоа што за нормален престој, спиење и јадење можел да остане и дома.

Заклучок:

Македонското хотелиерство се карактеризира со неповолна структура и низок степен на искористеност на сместувачките капацитети. Перспективата за изградба на сместувачки капацитети во Македонија е во голема мера зависна од вложувањето на странските хотелски компании кај нас. Стратегијата за изградба на сместувачки капацитети во Македонија и реконструкцијата на постоечките е во својот почетен развој. Во глобалниот свет, во кој владеат високо стандардизираните правила и закони се градат хотели со евтентичност, единственост, единствени карактеристики и препознатливост вредна за паметење. Современиот гостин од хотелот очекува да добие необични “сценарија”, затоа што за еден нормален престој, спиење и јадење можел да остане и дома.

Прашања за повторување и вежби:

1. Објасни зошто е неповолна структурата на сместувачките капацитети во Македонија?
2. Која е перспективата во поглед на изградба на сместувачки капацитети во Македонија?
3. Во што ја гледаш важноста на хотелскиот ланец за развој на хотелиерството кај нас?
4. Која е улогата на државата во развојот на хотелиерството кај нас?
5. Што е карактеристично за изградбата на сместувачките капацитети во светот?

Проблемски задачи:

1. Посетете некој локален угостителски објект. Утврдете кои услуги им ги нуди на гостите. Разговарајте со учениците од класот за разликите во угостителската понуда. Одговорете на прашањето зошто е тоа така.
2. Обидете се да го опишете развојот на угостителството во вашиот крај. Кога се појавиле првите угостителски објекти? Дали постоечките угостителски објекти задоволуваат? Објаснете го вашиот одговор.

Слика 1.Ознаки за водечки-люксузни хотели во светот



II Објекти за сместување

1. Угостителска мрежа

Под поимот **угостителска мрежа** се подразбира збир на угостителски објекти за сместување, исхрана, пијалаци и разонода на гостите.

Угостителски објект е деловна единица која на гостите им дава угостителски услуги во вид на точење пијалаци, услуга од исхрана, услуги за сместување, како и други услуги кои вообичаено се вршат во угостителството.

Обемот, односно густината на угостителската мрежа има големо значење, како за развојот на самото угостителство како стопанска дејност, така и за севкупниот општествено-економски развој на една земја.

Во зависност од дејноста што ја вршат одделни угостителски објекти разликуваме два вида угостителски мрежи:

- **хотелиерска мрежа**
- **ресторанска мрежа**

Под поимот **хотелиерска мрежа** се подразбира збир на сите објекти на одреден простор чија основна дејност е сместување гости.

2. Поделба на угостителски објекти за сместување

Објектите за сместување се поделени во две групи:

- **основни објекти** за сместување (хотели, хотелски населби, апартмански населби, мотели, пансиони, резиденции, туристички населби).
- **комплементарни објекти** за сместување во кои спаѓаат: ноќевалишта, гостилници, кампови, приватни сместувачки капацитети (соби, апартмани, станови, куќи), одморалишта (за деца, младинци, работници, лица со попреченост и слично), други комплементарни објекти (феријални домови, планинарски домови и куќи, објекти за привремено сместување и угостителски објекти за сместување во превозни средства).

Основните објекти, во споредба со комплементарните, се поквалитетни (поудобни, покомфорни, со подобар надворешен и внатрешен изглед и сл.) и во нив, по правило, се вработени постручни лица (пообразувани и покваликувани) кои добро ја познаваат културата на однесување со гостите.

Заклучок:

Угостителската мрежа како поим подразбира збир на објекти за сместување, исхрана, пијалок и разонода. Во зависност од дејноста што се врши во нив угостителските мрежи се делат на хотелски и ресторански. Угостителските објекти за сместување се поделени на основни и комплементарни, при што основните се поквалитетни по опременост и вработен персонал.

Прашања за повторување и вежби:

1. Објасни го поимот угостителски објект со свои зборови.
2. Како се поделени угостителските објекти за сместување. Наброј ги.
3. Наброј ги објектите за исхрана и пијалак.

3. Минимални услови за вршење на угостителска дејност и категоризација на угостителските објекти

Според Законот за вршење на угостителска дејност постои посебен правилник кој ги утврдува условите на работа што треба да ги исполнуваат угостителските објекти за сместување. Тие услови се поделени во две групи:

1. минимални технички услови

2. **посебни потребни услови** кои се однесуваат на исполнување на одредени стандарди во поглед на уредувањето и квалитетот на услугите и важат само за оние објекти што се категоризираат.

Минималните услови се нарекуваат и **технички услови**, а се однесуваат на сите објекти, без оглед на нивната категоризација. Тие услови се однесуваат на изградбата, уредувањето, распоредот и функционалноста на просториите, истакнување на видот, името и категоријата на објектот, греење, осветлување и проветрување на просторот, снабдувањето со струја, вода, одвод, канализација, заштита од пожар, санитарни уреди, кујна и простории за подготвување јадења, минималната површина и уреденоста на собите.

Архитектонски услови

– Најмалата висина на заедничките простории треба да изнесува од 2,8 до 2,4 м. Просторијата во која после 23 часот има музика треба да биде звучно изолирана.

Противпожарна заштита

– Објектите мора да бидат обезбедени со потребен број противпожарни апарати.

Инфраструктурни приклучоци

– Водовод, канализација, електрична енергија, телефонска мрежа.

Греење

– Просториите треба да бидат загреани најмалку до 19 степени.

Одвод и ѓубрарина

– Отпадните води од објектот да бидат вклучени во постојната мрежа или да има изграден колектор, ѓубрето да се собира во посебно уреден простор – контејнери.

Истакнување на видот, називот, ознаката на видот и категоријата

Хигиенски услови – заштита од прашина

– Инвентарот од порцелан, стакло, постелнина и приборот за јадење треба да бидат заштитени од прашина и кога не се употребуваат.

Простории за лична хигиена

– Бројот на санитарните јазли треба да биде во сооднос со големината на објектот.

Санитарниот јазол

– За персоналот да биде одвоен од оние наменети за гости; санитарните јазли и бањите треба да бидат изградени од водоотпорен материјал за да може да се одржува хигиената (чистење и дезинфицирање). Бројот на санитарните јазли и писоарите треба да биде сразмерен со големината, односно капацитетот на објектот, изразен во број на конзумни места.

Кујна и магацин за продукти

– Капацитетот на кујната да одговара со капацитетот на салата за послужување.

Кујната треба да биде подготвена со уреди за термичка обработка на продукти, фрижидери, разладни уреди, кујнски инвентар, просторија за чистење и обработка продукти, одвоени простории за миење црни и бели садови, вентилација од пареа, мирис, чад и прирачен магацин за чување продукти.

Простории за послужување гости

— Мора да бидат задоволени потребните хигиенски услови, да има добро осветлување (дури и гардеробата за гостите), делот кајшто се точи и послужува пијалак треба да има инвентар за сместување пијалак, машина за миење чаши и фрижидери.

Соби

— Собите треба да бидат уредени со кревет, душек, ноќна маса и по една столна ламба, столови, плакар и закачалки, корпа за отпадоци, ценовник за собата и останати услуги кои му се нудат на гостинот.

Простории за вработените

— Гардероба со потребни плакари, посебно санитарни јазли и бањи за мажи и жени.

Здравствени услови

— Се однесуваат на вработените кои доаѓаат во допир со храна и пијалак и вработени кои даваат услуги од сместување (собарки и хигиеничари). Здравствените услови ги утврдува санитарната инспекција.

Категоризација на објектите

Категоризација на објектите се врши за гостите да бидат информирани за квалитетот на услугите што ќе ја да добијат, според цената што ја платиле. Се обврзува угостителскиот објект квалитетот на услугата да ја прилагоди според категоризацијата.

Под категоризација се подразбира подредување на објектите во иста категорија со еднаков или приближно еднаков квалитет на услуга. Категориите се означуваат со број на ѕвездички. Категоријата на објектот, со називот, се испишува на плочка која треба да биде истакната на видливо место при влезот на објектот.

Степенувањето во повисока категорија ќе зависи од исполнување на одредени технички или посебни услови кои треба да бидат исполнети.

Потребните услови за категоризацијата на угостителските објекти се однесуваат на исполнување на одредени стандарди:

- просториите за лична хигиена на гостите;
- квалитетот на уредите и инвентарот на објектот;
- квалитетот на одржувањето и замената на дотраената опрема;
- површината на собата;
- кондиционирање на воздухот;
- постоење на паркинг и гаражи;
- квалитетно уреден простор околу хотелот.

Во зависност од услугата што ја дава, хотелот, покрај името и категоријата, може да истакне и **стандардизирани плочи**, со видот на услугите што се даваат во хотелот. Ваквите стандардизирани плочи се карактеристични за хотелите кои имаат богата содржина на престојот или, пак, се карактеристични по некоја специфична услуга.

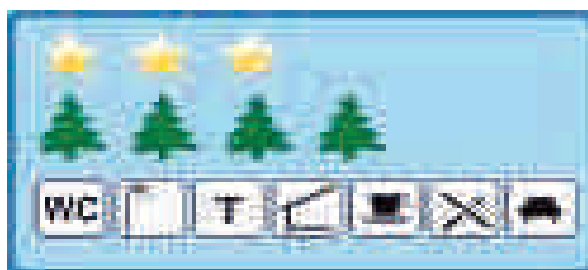
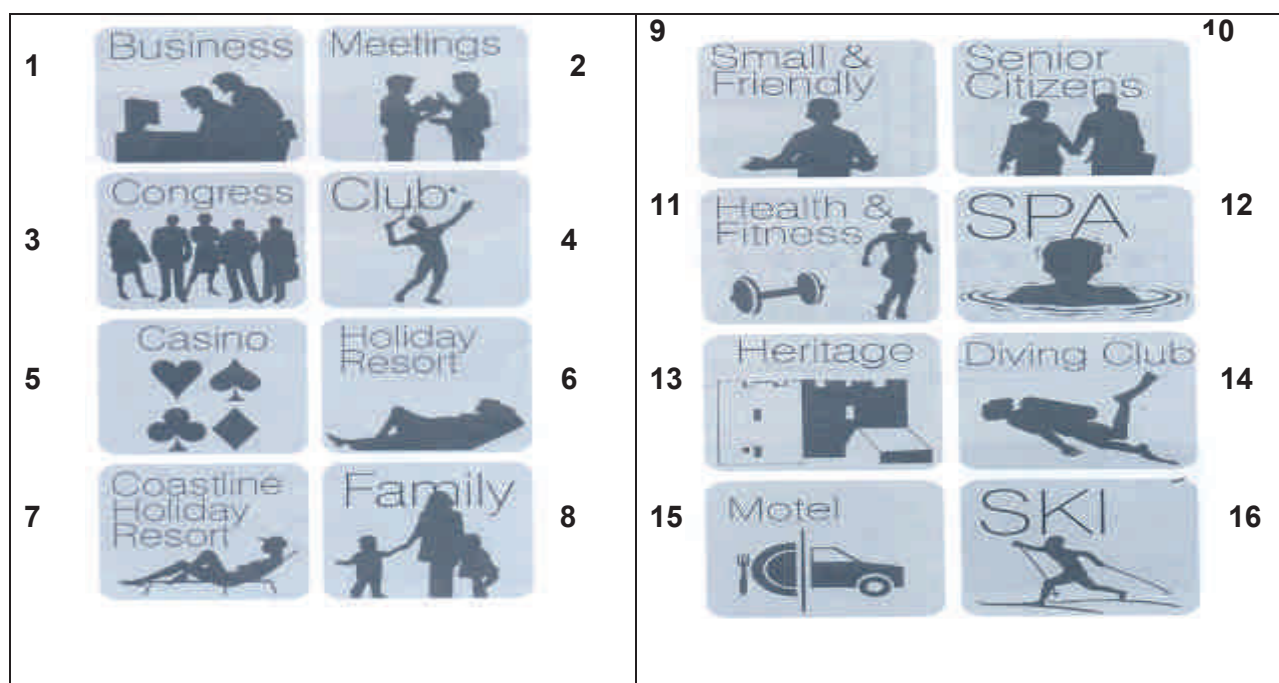
Слика 2. Стандардизирани плочи:



Табела 4. Посебни видови услуги

1. BUSINESS (деловни)	9. SMALL & FRIENDLY (мали и пријателски)
2. MEETINGS	10. SENIOR CITIZENS (постари лица)
3. CONGRESS	11. HEALTH & FITNES
4. CLUB (клуб)	12. SPA
5. CASINO	13. HERITAGE (историско значење – наследство)
6. HOLIDAY RESORT (одморалишта)	14. DIVING CLUB (нуркање)
7. COASTLINE HOLIDAY RESORT (покрај брег)	15. MOTEL
8. FAMILY	16. SKI (скијање)
	17. Посебен стандард за лица со инвалидитет

Слика 3. Стандардизирани плочи за посебни видови услуги



Слика 4. Ознаки за угостителски услуги

- ❖ Хотелите (хотел, мотел, пансион) се категоризират во прва, втора, трета, четврта и петта категорија со број на ѕвездички пет, четири, три, две и една.
- ❖ Хотелските населби во прва, втора и трета категорија со број на ѕвезди три (висок комфорт), две (комфорт) и една (стандард).
- ❖ Туристички апартман во втора трета и четврта категорија со број на ѕвезди четири, три две и една.
- ❖ Туристичките апартмани од прва категорија се означуваат со 5 ѕвездички и се нарекуваат туристички резиденции.
- ❖ Камповите во прва, втора, трета и четврта со број на ѕвездички 4, 3, 2 и 1.
- ❖ Куќи, станови и соби за издавање во прва и втора категорија со број на ѕвездички две (комфорт) и една (стандард)¹.

Табела 5. Категоризирани хотели во 2008 година според Државниот завод за статистика

категиорија	број на хотели
☆ ☆ ☆ ☆ ☆	9
☆ ☆ ☆ ☆	19
☆ ☆ ☆	21
☆ ☆	48
☆	49
вкупно	146

За оние што сакаат да дознаат нешто повеќе:

Дополнителен хотелски инвентар – хотелски сервис

Дополнителниот хотелски инвентар директно е поврзан со категоризацијата на хотелот. Гостинот го оценува квалитетот на услугата според дополнителниот инвентар што го поседува и нуди хотелот. Сапуноот, гелот за туширање, шампонот за коса и регенераторот претставуваат основен комплет за одржување хигиена која гостинот треба да ја најде во бањата. Покрај основната понуда, хотелот може да понуди и дополнителна, на пример: млеко за тело, туш-капа, прибор за бречење, прибор за миење заби, прибор за отстранување шминка и сл. Сето ова претставува мал трошок за хотелот, а кај гостинот остава голем ефект на задоволство бидејќи има сè што му треба, а од друга страна добива впечаток дека домаќинот води се грижи за неговата удобност. Инвентарот што го нуди хотелот треба да биде квалитетен, без штетни состојки, бидејќи денес гостите се со изграден вкус и строги критериуми. Во бањите треба да се стави натпис на повеќе странски јазици дека крпите ќе бидат земени за перење ако се остават на подот. Со тоа се дава на знаење дека се штеди на енергија, а гостинот ја цени одговорноста за заштита на околината.

Во бањите треба да има и вреќа за нечисти алишта, особено ако гостинот ги предава за перење во хотелската перална.

Оние хотели кои тежнеат кон поголем квалитет на услуги, во бањите треба да имаат и меки влечки за една употреба, што е посебно важно кај wellness-понудата. Кај некои хотели, влечките и мантилот за бањање се наплатуваат. Но, на гостинот му се дава можност да ги користи во случај да ги има заборавено своите и на тој начин ќе

¹ Според Правилникот за условите за категоризација на објектите за вршење на угостителска дејност, Службен Весник, бр. 16/2006 год.

го реши проблемот, без дополнително да се изложи на трошок (купување). Во дополнителниот инвентар може да се најде и прибор за шиене, уште наречен „прва помош“, со црн и бел конец и копчиња со иста боја. Закачалките во хотелските соби честопати се фиксирани во плакарите и на тој начин се оневозможува гостинот да си ги земе. Хотелите од повисока категорија не би требало да користат такви фиксирани закачалки, зашто, сепак, мал е бројот на таквите гости. Закачалките обично го имаат логото на хотелот, па на тој начин компанијата ќе си „осигура“ и трајна реклама. Значи, не би било добро хотелот заради таквиот вид гости да покажува недоверба и кон останатите.

Заклучок:

Според Законот за вршење на угостителска дејност постои посебен правилник кој ги утврдува условите на работа што треба да ги исполнуваат угостителските објекти за сместување. Тие услови се минимални технички и посебни потребни. На основа на тие услови се врши категоризација на објектите. Таа се врши со цел гостите да бидат информирани за квалитетот на услугите што ќе го добијат, според цената што ја платиле. Категоријата се истакнува на влезот од хотелот а заедно со неа може да се истакнуваат и стандардизирани плочи.

Запомни ги поимите:

Угостителска мрежа, хотелиерска мрежа, комплементарни објекти, основни објекти, ресторанска мрежа, угостителски објекти, хотели, хотелски населби, мотели, пансиони, резиденции, туристички населби, хостели
феријални домови, планинарски домови и куќи, објекти за привремено сместување, ноќевалишта, кампови, стандардизирани плочи, Закон за вршење угостителска дејност, минимални технички услови.

Прашања за повторување и вежби:

1. Зошто се пропишуваат минимални технички услови за угостителските објекти? На што се однесуваат минималните технички услови за угостителските објекти?
2. Зошто се врши категоризација на угостителските објекти?
3. Кои објекти се категоризираат? Со која ознака се категоризираат угостителските објекти?
4. На што се однесуваат посебните услови за угостителските објекти?
5. Што се тоа стандардизирани плочи? Наброј некои од нив!

4. Основни објекти за сместување



Слика 5. Хотел

4.1 Хотел

Зборот хотел произлегува од француското говорно подрачје. Претставува градежна функционална целина со најмалку 5 соби за хотел од 1 ѕвезда и 10 соби за хотел со 5 ѕвезди и дава услуги од сместување, исхрана, пијалак и други услуги вообичаени во угостителството.

Основен белег на хотелот е изнајмување соби, хотелски апартмани или семејни соби, а не кревети.

Хотелскиот апартман се состои од просторија за спиење и лична хигиена, соба за дневен престој и просторија за подготвување пијалак и едноставни јадења.

Семејната соба се состои од претсобје, две простории за спиење и бања; (во ваквата соба може да има најмногу 4 кревета).

Во состав на хотелот може да има **депанданс** кој претставува одвоена градежна и функционална целина која дава услуга само од сместување, а е од иста категорија како и хотелот. Услугите од исхрана и останати хотелски услуги за гостите сместени во депандансот ги добиваат во хотелот. Депандансите со 4 и 5 ѕвезди треба да дават и услуги од појадок во објектот.

Хотелите можат да бидат специјализирани за одреден вид понуда, како конгресен, ловен, здравствен, спортски и сл.

Посебен вид хотели се **гарни-хотелите**. Овие хотели на гостите им даваат услуга од смесување и појадок, а уште се нарекуваат и како **bed & brekfast**-хотели.

Хотелот треба да биде така изграден и уреден за да може на гостите да им овозможи целосна удобност. Просториите во хотелот се поделени на три дела и тоа: сместувачки, угостителски и економско-технички дел.

Табела 6. Простории во хотелот

сместувачки дел	угостителски дел	економско-технички дел
влезови; холлови; заеднички простории; сместувачки единици; хигиенски простории; помошни простории;	простории за подготвување храна; простории за послужување храна и пијалаци; простории за релаксација на гостите;	перална за алишта; гаражи; простории за централно греење; работилници; магацини.

Хотелот треба на гостите да им овозможи **рецепциска, портирска и информативна служба**. Вработените треба да знаат странски јазици за подобра комуникација со странските гости. Во хотелите од повисока категорија вработените треба да знаат да зборуваат два странски јазика.

Хотелот, покрај сместувачките услуги, на гостите им дава **услуги од храна и пијалак** во просториите за послужување: ресторан, сала за појадок, аперитив-баровите, кафеани и сл. Во хотелскиот ресторан гостите се послужуваат на маса, но за некои оброци може да се понуди и самопослужување.

Хотелите од повисока категорија овозможуваат и послужување храна и пијалак во соба – **room service/собна услуга**. Во хотелите со 5 ѕвезди има мини-бар, снабден со алкохолни и безалкохолни пијалаци.

Хотелите кои нудат **пансионска услуга** треба да подготват листа на јадење која ќе содржи најмалку три дела (гангови), а изборот го прават од најмалку две менија.

Хотелите, за слободното време на гостите, може да предвидат **услуги со различна содржина**: детски градинки или организирано чување деца, простории за општествени игри, игралишта за различни спортови, изнајмување спортска опрема, отворен или затворен базен, хотелска плажа, сауна, просторија за масажа, фризерски салон, козметички салон, педикир-салон, разни бутици, продавници, солариум, простории и прибор за лечење, тераса, простории за релаксација, простории за состаноци, простории уредени за анимација и забава, диско-бар и можност за сместување куќни миленичиња.

Постелнината задолжително се менува за секоја смена на гости. Хотелите од повисока категорија имаат организирано перење и пеглање алишта од гостите.

Квалитетот на хотелот се мери според примената на технолошките иновации, на пример, голем број хотели наместо класични клучеви користат електронски картички, во собите покрај телевизорот има видео, телефакс, компјутер, Интернет пристап и сл.

Категоризација на хотелите е многу важна за секој хотел. Таа на некој начин ни кажува во каков хотел ќе престојуваме и каква услуга да очекуваме. Меѓутоа, категоризацијата не ни кажува многу за тоа каков е хотелот по квалитетот на услугите. Зошто? Затоа што секој хотелски ланец и секоја држава имаат своја категоризација и не постои изедначен систем – критериум за оценување на хотелите во Европа и во светот. Така, она што е добро за една држава, за друга можеби е лошо. Системот за оценување на хотелите не е ист дури и во рамките на една држава каде секоја покраина може да има свој систем за оценување. Единствено е сигурно оценувањето што го вршат независни инспектори за поребите на големите хотелски компании.

За оние кои сакаат да знаат повеќе:

Посетете ја веб-страната на ХОТАМ и запознајте се со нивните критериуми утврдени во Правилникот за оценување на услугите и објектите и за наградите кои ги даваат за таа цел.

4.2 Класификација на хотелите

Табела 7. Хотели според сопственоста и менаџментот

семејни хотели	Сопствениците ја организираат целокупната работа во хотелот; станува збор за мали хотели.
хотели со кои управуваат сопствениците	Вработуваат луѓе однадвор – им даваат задолженија, а управувањето е во нивен домен.
хотели кои работат со франшиза	Сопствениците склучуваат договори со ланец хотели и им плаќаат провизија од остварениот приход за користење на нивното име. Хотелот мора да задоволи одредени стандарди кои ги одредува ланецот на хотели. Сопствениците честопати управувачките работи ги препуштаат на ланецот хотели.
хотели кои работат според договорен менаџмент	Ангажира менаџери кои ќе управуваат со хотелот – сопственикот не се меша во неговата работа, а менаџерот за својата работа добива провизија. Или сопственикот склучува договор со фирми кои нудат такви услуги.

Табела 8. Хотели според цената и квалитетот на услугата:

економични	Релативно скромни хотели кои нудат основни услуги по ниски цени.
средна категорија на хотели	Нудат услуги од среден квалитет, а посебно внимание се посветува на деталите.
луксузни	Наменети се за елитни потрошувачи, се одликуваат со својата архитектура и удобност.

Табела 9. Според меѓународното хотелиерство разликуваме:

тип на хотел	број на соби
мали	до 150
средни	151 - 400
големи	401 - 1500
мега	над 1500

Табела 10. Хотели според местото на пазарот:

хотели за одмор	Својата понуда ја прилагодуваат спрема потребите на гостите. Покрај хотелските услуги, нудат и услуги од рекреација, спорт, забава и др. Се наоѓаат во туристички места.
деловни хотели	Се наоѓаат во центарот на градот, во близина на трговски центри. Во обични денови се со една цена, а за време на викендите со друга цена, со цел да привлечат друга категорија гости. Нудат голем вид дополнителни услуги, покрај главните, и се со голем капацитет.
сезонски	Хотел кој работи најмногу до 9 месеци.

Табела 11. Посебни видови хотели:

биоро-хотели	Градски хотели кои покрај вообичаените услуги, на деловните луѓе им нудат услуги и простор (за семинари) уреден со посебен инвентар и персонал.
аеродромски хотели	Сместени во близина на аеродром и наменети за транзитни гости.
wellness-хотели	На гостите им нудат здравствени услуги од превентивен карактер.
бањски хотели	Наменети за гости на рехабилитација.
казино-хотели	На гостите им нудат услуга од игри на среќа.
акватели (ботели)	Тоа се бродови наменети за крстарење.
доготели	Наменети за ловци кои доаѓаат со кучиња.
бутик-хотели	Мали семејни хотели кои нудат интимна атмосфера и гостинот се чувствува како да е дома.
детски хотели	Наменети се за деца.

4.3 Мотел

Зборот „мотел“ потекнува од англискиот термин „моторист- хотел“ или „мотор-хотел“, што значи хотел наменет за оние кои патуваат со автомобили.

Мотелот претставува одделна градежна и функционална целина со најмалку 5 соби за мотел со 1 ѕвезда и 10 соби за мотел со 5 ѕвезди.

Лоциран е покрај сообраќајница, потребно е да има пристапен пат до и од мотелот (правилно вклучување и исклучување) и во негова близина може да има бензинска пумпа или автосервис.

Задолжително мора да имаат три влеза (за рецепција, ресторан и економски дел).

Во мотелот, покрај услуга од сместување и исхрана на гостите, се овозможува и користење на услуга поврзана со нивното возило.

Бидејќи мотелот е наменет за патници кои патуваат со автомобили, мотелите треба да обезбедат и доволно места за паркирање.

Треба да имаат посебен дел со тушеви и туш-кабини, сервис за миене автомобили и услуги за инвалидизирани лица.



Слика 6. Мотел

4.4 Туристички апартмани

Претставува угостителски објект во кој на гостите им се даваат услуги од сместување, исхрана и пијалак, а може да се даваат и други вообичаени хотелски услуги.

Според новата класификација „туристичка населба“ не постои. Меѓутоа, како објекти кои треба да ги заменат досегашните туристички населби, во групата на основни капацитети за сместување се наведуваат термините „туристички апартмани“. Под терминот „туристички апартман“ се подразбираат „посебни (поединечни) градежни објекти, повеќе апартмани во една зграда, блокови и збир на повеќе објекти на иста локација – целина“. Притоа се истакнува дека блоковите – целините се повеќе од 20 апартмани на иста локација кои треба да бидат организирани како стопански субјект (претпријатие, дуќан и друго).²

Покрај влезот, во туристичките апартмани треба да постои ориентационен (осветлен) план со нацртано комуникациско разместување на апартманите.

Категоријата на објектот се спроведува оделно за секој објект. Блоковите и целините на објектите имаат иста категорија.

Апартманите содржат заеднички простор за дневен престој и простор за послужување, посебен кујнски простор, одделни спални соби и бања со WC. Ако апартманот има повеќе од 4 кревета, треба да има посебно WC со мијалник.

Објект од 100 апартмани треба да има еден апартман за лица со посебни потреби.

Внатре во објектот (блокот како целина) треба да има продавници за прехранбени продукти³.

4.5 Туристичка резиденција

Претставува туристички апартман од прва категорија и се означува со 5 ѕвезди.

² Фидан Трпчевски, Чедомир Димовски, Агенциско и хотелско работење, Просветно дело, Скопје, 1977 г., стр. 38

³ Според Правилникот за условите за категоризација на објектите за вршење на угостителска дејност, Службен Весник бр. 16/2006 год.

4.6 Пансион

Угостителски објект каде гостите се задржуваат подолго време.

Даваат пансионска и полупансионска услуга и други вообичаени услуги за подолг временски период (обично 3 дена и повеќе), проширен пансион (ноќевање со 4–5 оброка, појадок, предручек, ручек, ужина и вечера).

Пансионите обично се мали семејни објекти, а во поглед на уреденоста и инвентарот важат истите прописи како и за хотелот.

4.7 Хотелска населба

Претставува збир од самостојни објекти за сместување кои не се функционално поврзани. Даваат услуга од сместување и останати услуги (спорт и разни видови рекреација на отворен простор).

Сместувачките единици во туристичката населба може да бидат во соби и хотелски апартмани. Од угостителски објекти за сместување може да има: хотел, апартхотел, туристички апартмани, камп, бунгалови, а од објекти за исхрана: ресторани, кафеани и барови.

Хотелските населби се категоризираат со ѕвездички. Хотелските населби кои ги исполнуваат критериумите за една и две ѕвезди се означени со **Стандард**, со три ѕвезди се означени со **Комфорт** и со 4 и 5 ѕвезди се означени со **Висок комфорт**.

Заклучок:

Основен белег на хотелот е изнајмувањето на соби, хотелски апартмани или семејни соби, а не кревети. Просториите во хотелот се поделени на три дела и тоа: сместувачки, угостителски и економско-технички дел. Последниве години, квалитетот на еден хотел се мери и според примената на технички иновации во него. Системот на оценување на хотелите во светот не е унифициран/изедначен. Хотелите се класифицираат спрема различни видови на критериуми а тие пак произлегуваат од желбите, потребите, навиките на купувачите. Во основни објекти за сместување, покрај хотелот, се вбројуваат и мотелот, туристичките апартмани, туристичката резиденција, пансионот и хотелската населба.

Запомни ги поимите:

хотелски апартман, семејна соба, депанданс, гарни-хотели, bed & brekfafast, пансионска услуга, франшиза, договорен менаџмент, бутик-хотели, wellness-хотели, биро-хотели, акватели (ботели)

Прашања за повторување и вежби:

1. Кои услуги хотелот им ги нуди на своите гости?
2. Каков вид хотел е гарни (bed & brekfafast) хотелот?
3. Објасни зошто постојат повеќе критериуми за поделба на хотелите.
Наброј некои од тие критериуми.
4. Објасни ја разликата помеѓу хотел и пансион.
5. Која е основната карактеристика на мотелот?



Слика 7. Камп

5. Комплементарни објекти за сместување

5.1 Камп

Претставува просторно и функционално организирана целина, во која гостите за сместување користат свој или од кампот позајмен инвентар (шатор, автоприколки, камп-приколки, бунгалови и сл.).

Кампирањето може да се врши само во организирани кампови. Организирани кампови се оние кои ги исполнуваат минимално-техничките услови за вршење на угостителска дејност и условите за категоризација.

Под кампирање се подразбира престој на лица под шатори, во камп-куќички, камп-приколки и други соодветни средства за сместување на отворен простор.

Кампот има само еден влез со рампа. На влезот од кампот мора видливо да биде истакнат називот и категоријата на кампот и мора да има утврден куќен ред.

На влезот од кампот или на друго за тоа соодветно место, мора да биде поставен план – шема на кампот, истакнат ценовник за користење на просторот за кампирање, категорија на кампот, како и други услуги што ги дава кампот.

Во литературата, како посебни видови кампови се наведуваат:

а) автокампот – каде е дозволено паркирање на автомобилите до приколките, бунгаловите, шаторите и сл.

б) караван – кампот во кој најмалку 25% од локацијата е наменета за сместување на возилото и камп-приколката.

Камповите од повисока категорија треба да овозможат користење на:

- услуга од храна и пијалак;
- простор за приготвување храна и апарати за ладење (фрижидери);
- трговски услуги (снабдување со прехранбени продукти);
- обезбедување соодветна заштита во кампот (медицинска, гаснење пожар, означен простор за пливање);
- *простории и простор за одржување лична хигиена* на гостите. Бројот на санитарни јазли во кампот мора да е сразмерен со големината, односно капацитетот на кампот, изразен по бројот на гости – кампери (на пример, за капацитет од 30 гости, треба да има еден санитарен јазол на секои 10 гости);

-
- *кампот треба да има мијалници* – посебно за жени и мажи и да се со топла и ладна вода;
 - *корита за миење нозе и перење алишта, како и за миење на приборот за храна;*
 - камповите треба да даваат услуги од *перење и пеглање на алишта;*
 - терен и уредени терени и простор со хортикултура;
 - чуварска служба.

Камповите се категоризираат во прва, втора, трета и четврта категорија со број на ѕвездички четири, три, две и една.

5.2 Ноќевалиште/свратилиште

Издава кревети, нема услуга од појадок, треба да биде чисто и да има заеднички санитарни јазли. Во центрите на големите градови нема ноќевалишта. Тие можат да бидат на перифериите, на осветлено место и да служат само за преспивање. Ноќевалиштата треба да бидат означени на картите на државата. Ги контролира – проверува само санитарна инспекција. Ноќевалиштата не се категоризираат.

5.3 Хостели/одморалишта

Хостелите се објекти наменети за младите и нудат услуга од сместување и исхрана. Во хостелите се изнајмуваат соби. Собите се наменети за повеќе лица.

Во нив се организираат спортски натпревари, планинарење, школи за младите, учење странски јазици и рекреативно учење. Во нив се застапени основните угостителски услуги. Услугата не е категоризирана, условите се едноставни, а во приватниот хостел директорот наоѓа професионални лица за организација на содржините. Се одржуваат предавања од секаков вид и има повеќе видови на обука. Инвентарот е поскромен отколку во хотелот. Може да има и клубови.

Одморалиштето е угостителски објект од затворен тип во кој престојуваат: пензионери и вработени лица (во компанијата-сопственик) и членовите од нивното потесно семејство.

5.4 Гостилница

Како претходници на појавата на првите хотели во светот, гостилниците ги вбројуваме во објекти за сместување.

За да се смета како објект за сместување, гостилница треба да има најмалку една соба со два кревета. Обично се градат во помалите места. Во гостилницата најчесто се служат топли јадења, однапред подготвени, но и ладни алкохолни и безалкохолни пијалаци, како и напитки. Издавањето на храната и пијалоците се врши преку соодветен отвор кој се наоѓа меѓу кујната и трпезаријата. Гостилницата е обезбедена со скроман инвентар, персоналот е понестручен, односно со познавање на помалку странски јазици.

5.5 Апарthотели – семејни апарtmани

Тоа се објекти од хотелски вид кои место стандарни соби имаат еден вид апарtман кој има соба за спиење, санитарен јазол и кујнска ниша каде гостите сами си ја подготвуваат храната. Просториите се обезбедени со потребен мебел и прибор.



Слика 8. Семејни апартмани



Слика 9. Приватен објект за сместување

5.6 Приватни сместувачки објекти

Во приватните сместувачки објекти спаѓаат: куќи, апартмани за одмор и соби за издавање.

Собите во куќите, становите за одмор и собите кои се издаваат на гости можат да бидат еднокреветни, двокреветни и повеќекреветни.

Површината на подот треба да изнесува најмалку 6 м² за еднокреветна и 9 м² за двокреветна соба, не сметајќи ги во тоа споредните простории како што се бања, санитарниот јзол, претпросторот и балконот.

Куќи, станови и соби за издавање се категоризираат во прва и втора категорија со број на ѕвездички две (комфорт) и една (стандард).

5.7 Угостителски услуги во селски домаќинства

Во селските домаќинства се даваат услуги од издавање соби и апартмани чиј сопственик или носител на правото на користење е член на селското домаќинство, и тоа најмногу до десет соби, односно 20 легла.

Освен услугите, во селските домаќинства можат да се подготвуваат и послужуваат топли и ладни јадења, пијалаци и напивки главно од сопствено производство, најмногу за 50 лица (излетници) истовремено.

Во селските домаќинства можат да се даваат услуги од дегустација на вино или ракија, како и служење на храна од домашно производство во уреден дел од станбен или деловен објект, во затворен, покриен со натстрешник или отворен простор, најмногу за 50 лица (излетници) истовремено.

5.8 Други комплементарни сместувачки објекти

Овде спаѓаат: феријални домови, планинарски куќи и домови, домови за рехабилитација и објекти за привремено сместување.

Заклучок:

За разлика од основните, комплементарните објекти за сместување се поскупо според нивото на услуги, опременоста и комфорот. Овие капацитети се наменети за задоволување на туристичките потреби на населението со помала куповна моќ. Овде се вбројуваат: камп, ноќевалиште/свратилиште, одморалиште/хостел, гостилница, апартхотел, приватен сместувачки објект, селски домаќинства, феријални домови, планински куќи и др.

Прашања за повторување:

1. Кои се основните карактеристики на кампот?
2. Кои се наједноставните угостителски објекти за сместување?

Проблемски задачи:

1. Според вашето мислење, дали структурата на угостителската понуда во вашиот крај се разликува од понудата, на пример, во Скопје или некое друго место. Објасни го твоето мислење.
2. Утврди ја структурата на угостителската понуда во твоето место. Дали се доволно застапени сместувачките и угостителските објекти за исхрана и пијалак? Дали задоволува угостителската понуда или недостасува некој вид угостителски објект? Запишете/изнесете ги вашите предлози како таа понуда би можела да се подобри. Размислете дали вашите предлози се реални.
3. Посетете некој угостителски објект и потрудете се да утврдите дали тој објект ги исполнува минималните технички и здравствени услови. Резултатите од своето истражување спореди ги со истражувањето на другите ученици од класот и подискутирајте за тоа.



Слика 10. Хотелски апартман

III Хотел

1. Просторно функционална поделба на хотелот

Според разновидноста на услугите кои се даваат во хотелот, неопходно е **деловните простории** да се групираат во групи, и тоа:

- **сместувачки дел** (влезови, холови, заеднички простории, сместувачки единици, хигиенски простории, помошни простории)
- **угостителски дел** (простории за подготвување храна, простори за послужување храна и пијалоци, простории за релаксација на гостите);
- **економско-технички дел** (перална, гаражи, простории за централно греење, работилници, магацини).

Овие делови се навидум самостојни целини, но во процесот на работа тие се во голема меѓузависност и постојана комуникација.

1. Хотелско-сместувачки дел

Ги опфаќа сите простории во хотелот што се наменети за прифаќање, сместување, престој и испраќање на гостите. Неговата намена не мора да биде секогаш поврзана со сместувањето, но е поврзана со престојот на гостите и со задоволувањето на некои нивни потреби за кои се дојдени во хотелот. Овој дел го сочинуваат: влезот (предворјето), холот (lobby), ходниците, скалите, стамбените простории (собите и апартманите), општествените простории и санитарно-хигиенските простории.

1.1 Хотелски влезови

Секој хотел треба да има повеќе од два влеза и тие може да бидат: главен, спореден (ресторански), економски, службен, влез за гостинскиот багаж, влез за перална, па дури и ВИП-влез.

Пример за изглед на главниот влез во еден хотел:

- врати на сензор
- мермерен материјал на подот и од страните на столбовите кои го држат влезот
- послан килим врз скалите, по можност со црвена боја
- застаклен влез, со можност однадвор да не се гледа внатрешноста
- хортикултура на влезот и просторот околу него
- амблемот и името на хотелот заедно со категоризацијата
- покрив над влезот
- да одговара на архитектурата на хотелот со кој ќе претставува една целина
- ознаки за движење низ хотелот
- може да има фонтана ако дозволува просторот или некоја слична атракција
- може да има апарат за чистење чевли

1.2 Хотелско лоби

Тоа е делот помеѓу влезот и рецепцијата кој треба да ги има следниве содржини и изглед:

- ознаки за движење на гостите во хотелот
- подот треба да е мермерен
- хортикултура во целиот простор
- стилски мебел или сличен удобен мебел
- аперитив-бар
- простор за продажба на списанија, сувенири и слично
- мала огласна табла со информации за сите случувања кои се или ќе следуваат во хотелот или во градот
- уметнички слики и скулптури
- место за следење телевизија или за компјутери (Интернет-кафе и сл.)
- убави завеси кои ќе одговараат на бојата на мебелот и мермерот.



Слика 11. Хотелско лоби

1.3 Рецепција

Каде треба да биде сместена рецепцијата?

Рецепцијата секогаш е сместена така што гостинот може веднаш да ја забележи, односно да не биде закриена. Изгледот на рецепцијата треба да биде вклопен во изгледот на лобито, односно да претставуваат една целина. Таа треба да биде добро осветлена, мебелот да е идентичен, мермерот исто така, уметничките слики и сè друго да претставува заеднички декор и амбиент.

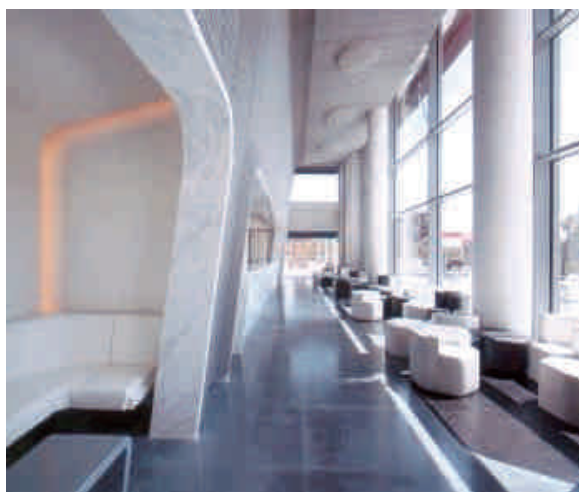
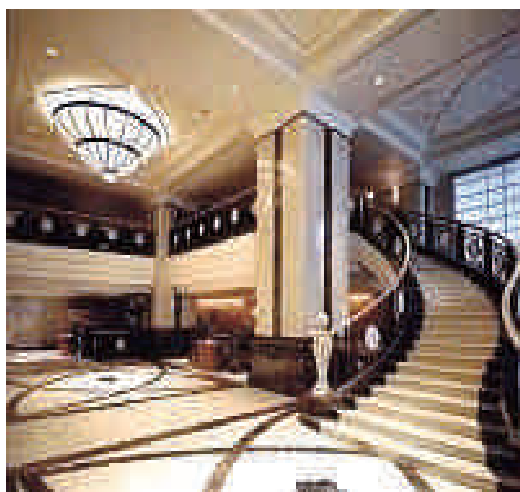
Големината на рецепцијата ќе зависи од големината на лобито, бројот на собите, обемот на работа и сл.

1.4 Ходници и скали

Спаѓаат во делот што го поврзува приемното одделение со службата на спратови. Скалите се и законска обврска за сите хотели (во случај на непредвидени ситуации како пожар и сл). Постојат посебни скали за гостите и за персоналот. Обично скалите се на средината од просторијата (лобито) каде што е рецепцијата и сочинуваат една убава амбиентална целина заедно со неа.

Кај хотелите со повеќе спратови се градат и надворешни скали т.н. противпожарни скали. Тие не се луксузни бидејќи имаат практична намена и секогаш се на отворено. Доколку не се, тогаш се изградени во оној дел од од хотелот каде што гостите немаат пристап.

Скалите се секогаш означени со ознака каде се наоѓаат. Постојат и персонални скали за по нив да се носат работи кои не може со лифт и тие се подалеку од очите на гостите.



Слика 12. Ходници и скали



Слика 13. Лифт

1.5 Лифтови

Лифтовите се поделени на лифтови за гости и лифтови за персоналот. Персоналот не смее да го користи лифтот за гостите, додека персоналниот лифт се наоѓа настрана од гостинскиот (обично во делот од хотелот каде што гостите немаат пристап). Лифтот го користат само оние вработени коишто имаат потреба да одат на катовите, на пример домаќинката, собарките (ако носат постелина до пералната), келнерот на кат, вработените во техничката служба. Од персоналот гостинскиот лифт го користат само лифт-бојот и носачот на багаж.

1.6 Стамбени простории

Собите и апартманите во хотелот се оние во кои се дава главната услуга и кои претставуваат најдобар показател за тоа како работи еден хотел. Од нивната уреденост и големина, зависи и категоријата на објектот. Собите спаѓаат во надлежност на службата на катови и само вработените од таа служба имаат право да влегуваат во собите, кога гостите нема да се таму.

Се настојува собите секогаш да се градат подалеку од лифтовите.



Слика 14. Хотелска соба

1.6.1 Хотелска соба

Уредувањето и инвентарот на собите се регулирани со Законот за вршење угостителска дејност, односно со Правилникот за минимално технички услови потребни за вршење угостителска дејност.

Квалитетот на инвентарот, квадратурата и начинот на уредување се најважните елементи кои ја одредуваат категоријата на една соба. На пример, двокреветна соба кај новоизграден хотел со три ѕвезди, мора да има површина од најмалку 9 м², додека кај хотел со пет ѕвезди 10 м².

Кај **сезонските хотели** би требало да се толерира и помала квадратура, истото важи и за веќе постоечките хотели кај кои нема можност за проширување, меѓутоа со уреденоста и квалитетот се вбројуваат во оние од висока категорија.

Треба да се следи и квалитетот на услугите во хотелот, на пример, хотел од висока категорија мора да има **клима** која гостинот сам ќе ја регулира. Кај послабо категоризирани хотели квалитетот не мора да е на високо ниво, но сигурноста мора. Така секоја бања мора да има СОС-уред, а сите заеднички простории да имаат уреди за јавување при пожар. Во луксузните хотели постојат таканаречени **сплинкери** кои при одредена температура автоматски се вклучуваат и прскаат низ целата просторија на собата или ходникот. Исто така, кај новите хотели собите се уредуваат со **материјал кој е огноотпорен** (тапетите, подот, завесите и постелината, а кај некои дури и корпите за отпадоци).

Хотелите од висока категорија, покрај стандардите пропишани со закон, треба да

исполнуваат и одредени **стандарди на хотелската групација на која припаѓаат**. Така во собите може да имаат овошје, канапеи (мали сендвичи), па дури и шише познато вино како добредојде за гостите (обично се применува кај т.н. **ВИП-гости**). Други имаат во собите уред за пеглање на облеката, иако истиот не се бара според правилникот за категоризација.

Без разлика на категоријата, чаршафите во собата мора да се бели и памучни, а кај луксузните задолжителен е т.н. заштитен чаршав (coverstar) кој се фрла после секое менување на гостите во собата. Од категоријата зависи и бројот на крпите, покривачите, перниците и сл. Кај луксузните соби собарката секоја вечер става слатки работи (обично бомбони) на перницата или ноќната масичка, со цел да се посака добра ноќ.

До креветот се става и листата за појадок, доколку гостинот сака појадок во соба. За подобро чистење на собите двете ногарки од креветот треба да се подвижни, на тркалца. Секоја луксузна соба треба да има **мини-бар** со понуда на алкохолни и безалкохолни пијалоци, како и минерална вода. Содржината на мини- барот ќе зависи од потребите на гостите, нивната структура, како и од поднебјето во кое се наоѓа гостинот. На гостите им се нудат и апетисани, па и чоколатца од различен вид. Одржувањето на собите е многу важна работа, па за полуксузните хотели се купуваат и поскапи средства, и обратно.

Во последно време важни се **еколошките средства за чистење** и секој хотел треба (а во некои земји е законска обврска) да ги користи.

Важен елемент е и **осветленоста на собите**, па најдобро е да постои систем за осветлување кој гостинот сам ќе го регулира. Кај луксузните хотели светлата се вклучуваат со картичка, но во некои хотели (пр. Sheraton) настојуваат гостите да не смее да ги пречека темница, па не користат ваков систем.

Многу важен момент во хотелиерството е настојувањето на редовните гости секогаш (по можност) да им се дава истата соба, па дури и да им служи истата собарка, со цел да се чувствуваат како дома. Собите кои подолго време не се користени, собарката треба одвреме-навреме да ги проветрува и да проверува дали е сè во ред. Секое оштетување на собите треба веднаш да се санира за да не се изгуби квалитетот и угледот.

1.6.2 Хотелски бањи

Најинтимниот дел од секоја соба е бањата, која дава најдобра слика за угледот – имиџот на хотелот.

Големината на бањата, уреденоста и дизајнот зависат од категоријата, но и од хигиената која треба да е на прво место.

Кај луксузните хотели бањите се одвоени со посебна врата, кадата и туш-кабината, како и санитарниот јазол се, исто така, во посебна просторија.

Греењето најчесто е подно, а бањата треба да е сместена до спалната соба. Луксузните хотели имаат многу **голем избор на прибор за лична хигиена** кој им стои на располагање на гостите, сместен во посебно дизајнирани кошници за таа намена. Најчесто се среќаваат: шампон, лосион за тело, пена за туширање, сапуни во повеќе големини, стапчиња за уши, памук за симнување шминка, капа за туширање, турпија за нокти, фен, вага, телефон, СОС-уред, бањарка, папучи, вазна со цвеќе и сл.

Бањата секогаш одговара на категоријата на собата во која спаѓа, како и на категоријата на хотелот.

1.6.3 Уредување на собите

Како да ја уредиме хотелската соба за да изгледа убаво, да биде функционална, да е посебна и да се разликува од другите хотели?

Хотелската индустрија на 21. век постепено ја менува својата филозофија на работа, според која сега е најважно да се биде оригинален и поинаков од другите. Хотелот мора сам по себе да биде доживување и искуство кое гостите ќе го запомнат. Притоа хотелското лоби, рестораните и забавните центри ќе бидат главните места каде што хотелите ќе можат да ја искажат својата оригиналност. И додека јавните хотелски простории се места за одржување на настани, хотелските соби мора да бидат оази за одмор, мир и удобност. Истражувањата покажуваат дека гостите најмногу сакаат соби со домашен амбиент, слични на онаие што ги имаат дома или какви што би сакале да имаат. Исто така, важен елемент за секоја соба е големината на креветот и квалитетот на постелината. За некои познати хотелски компании овие елементи се толку важни што со нив ја градат својата конкурентност. Денес е во мода „**соба без стрес**“, во светли бои, скриено светло, звуци на жуборлива вода, односно воведување на ароматерапија. Се предвидува дека следен тренд во хотелиерството ќе биде уредувањето на хотелските соби и бањи по концептот на „**евергрин-соби**“, односно најмногу ќе се внимава на хигиената, па во опремата ќе бидат вклучени прочистувачи на воздух, антиалергиски душеци за спиење и филтрирана вода за пиење.

Што бараат гостите од хотелската соба? Кои се клучните критериуми по кои ќе ја бираат собата?

Мебелот е еден од важните елементи во уредувањето на собата. Вградениот мебел се исфрла, а во мода е слободно поставен ентериер кој гостинот може да го прилагодува според своите желби. Големите плакари се заменуваат со мали. Креветите имаат одлучувачка улога во изборот на хотелот, бидејќи од „**добриот сон**“ ќе зависи дали гостинот повторно ќе се врати. Положбата на креветот во собата е многу важна, тој не смее да биде покрај вратата. Многу е важен и изборот на перницата, покривачот и душекот.

Како ќе биде уреден хотелот, зависи од од тоа каде се наоѓа, типот на објектот и услугата што ја дава. Денес хотелите сè повеќе го прифаќаат декоративниот стил кој комбинира различни бои и украсни елементи и ако се претера во тоа, често поминува во кич.

Гостите сè повеќе бараат собите да бидат препознаени по нешто, необичен мебел или необични бои, особено ако самата зграда – хотелот е сосема обична, во тој случај барем ентериерот да доаѓа до израз.

Дигитални соби

Стануват сè попознати. Во нив на ѕидовите од собите се движи по некоја слика, на пример слика од градот каде се наоѓа хотелот, или само бои кои се менуваат, така што собата добива нов изглед.

Ако станува збор за модерен хотел, тој треба да биде уреден со елегантна линија и квалитетни материјали. Се препорачува модерен декоративен стил, со комбинација од неколку различни бои кои во исто време се спротивност, но и си одговарат (на пример, модерни хотели во Лондон, Њу Јорк и Барселона).



Слика 15. Тематски соби

Тематските соби

Се соби кои имаат своја приказна, во светот стануваат сè попопуларни. Идеите за уредување такви соби се добиваат од историјата, односно од минатото, од славните личности, филмовите, од други земји и сл. Во Америка постои хотел каде што собите претставуваат слики со теми од различни континенти (на пример соба „Дивиот запад“ на ѕидот од собата висат ласо и шешир кои, покрај сите останати елементи, прикажуваат слика од каубојските филмови. Постојат соба „Африка“, „Морска соба“ во сина боја со рибарска мрежа, распослана на ѕидот и други. Секоја соба треба да биде приказна за себе, нешто по што ќе се препознава, а на рецепција ве прашуваат каква соба сакате, односно што сакате да доживеете од изборот што го имат.⁴



Слика 16. Хотелска бања

1.6.4 Уредувањето на ентериерот на бањите

Правилата кои важат за уредувањето на собите, важат и за уредувањето на ентериерот на бањите во хотелите. Иако бањите по функционалност претставуваат посебна целина, нивниот дизајн сепак треба да биде во согласност со стилот на собата, притоа внимавајќи на квалитетот на материјалот, бојата и декоративните решенија кои влијаат врз удобноста и чувството на топлина.

Во нашите хотели бањите се обично мали, па уредувањето треба да биде такво за да може да го истакне просторот со употреба на ладни и светли бои и на материјали кои ја рефлектираат светлината и имаат улога визуелно да го зголемат просторот. При

⁴ УТ, број 9-10, 2005 □.

изборот на бои се препорачува светлосина, тиркизна, светлозелена, односно боја која релаксира и влева оптимизам.

Кај малите бањи се препорачува мијалниците, WC-шољите и бидето да бидат прицврстени на ѕидот, а не вградени во подот, бидејќи на тој начин зафаќаат помал простор. На така прицврстените мијалници може да се вградат и плакари, па на тој начин просторот ќе биде пофункционален. Над мијалниците и над кадата може да се постават стаклени полици кои ќе ја рефлектираат светлината и визуелно ќе го направат просторот поголем.

Осветлувањето на бањите е посебно важно. Веќе не важи некогашното правило за поставување на средно светло на таванот. Денес сè повеќе се препорачуваат неколку извори на светлина, на пример, да бидат вградени повеќе халогени светилки во таванот, а сноповите светлина насочени кон подот ќе даваат еднолично бело и освежувачко светло. Погрешно е светлото да биде над плакарот или огледалото, бидејќи светлото го осветлува горниот дел од лицето и прави сенка. Тоа може фрустрирачки да делува врз жените, особено кога се шминкаат, но и за мажите додека се бричат. Затоа, најдобро е да има два извора на светлина, странично од левата и десната страна на огледалото.

При уредување на бањите треба да се води сметка тие да бидат прилагодени и за инвалидизирани лица, односно, да имаат вградено држачи на кадата, WC-шољата и во туш-кабината да има посебен стол за инвалидизирани лица.

1.7 Општествени простории

Тоа се просториите кои хотелот ги има за потребите на гостите. Како општествени простории кои се најмногу користени во хотелите се сметаат: фризерски салон, салон за масажа, куглана, сауна, сала за сквош, теретана, базени, маникир и педикир, wellness-салони, SPA-центри, разни бутици, продавници и др.

Со давањето на овие услуги хотелите ја збогатуваат содржината на престојот во хотелот зголемуваат го притоа и профитот преку вонпансионската потрошувачка.

За услугите во овие простории се грижи избран стручен персонал кој е дел од хотелскиот персонал, а може да биде и самостоен, доколку ги користи хотелските простории под наем. Најдобро би било сите овие простории да спаѓаат под една организација на работа, односно под еден менаџмент.

Во поново време во големите хотели се градат и современи сали за конференции. Ова е особено присутно кај хотелите во големите градови каде што е многу развиен т.н. деловен (конгресен) туризам.



Слика 17. Општествени простории во хотелот



Слика 18. Wellness понуда



Слика 19. Анимација во хотелот

1.8 Санитарно-хигиенски простории

Лоцирани се најчесто во лобито, на рецепција, во ходниците, ресторанот и општествените простории. Овие простории ги одржуваат посебно вработени лица кои се постојано таму и се грижат за беспрекорна хигиена на истите. Од нивната работа зависи и угледот на хотелот, бидејќи не е важна само хигиената на санитарните простории во собите, туку и во хотелот воопшто.

Честопати во хотелите се одржуваат манифестации од јавен карактер, конгреси, свадби и други свечености, при што нема само хотелски гости, туку и луѓе од страна кои се дојдени само за тој повод. Таквите гости имаат потреба од тоалет, односно од санитарно-хигиенски простории. Тие треба да се обележани со ознаки и достапни за сите корисници на услуги во хотелот.

Во оваа група простории спаѓаат и гардеробите на вработените, односно нивните простории за хигиена. Секоја кујна треба да има тушеви, и за келнерите и собарките. Вработените секогаш треба да бидат чисти бидејќи работат со луѓе со кои се секојдневно во непосреден контакт. Овде мора да има и опрема за прва помош и за секојдневна потреба, на пр. игла и конец и сл. Овие простории (гардеробите) треба да се подалеку од очите на гостите и до нив има пристап само персоналот.

Заклучок:

Хотелско-сместувачкиот дел го сочинуваат: влезот, холот/lobby, ходниците, скалите, стамбените простории, општествените простории и санитарно-хигиенските простории. Тоа се сите оние простории во хотелот кои се наменети за прифаќање, сместување, престој и испраќање на гостите. Нивниот изглед, опременост и начин на одржување најчесто се и основен предуслов за подолготраен престој на гостите во хотелот.

Прашања за повторување:

1. За кои хотелски простории велиме дека го сочинуваат неговиот хотелско-сместувачки дел ?
2. Објасни ја причината за поврзаноста на рецепцијата со хотелското лоби ?
3. Објасни преку примери како треба да бидат уредени хотелските простории ?
4. Кои се клучни критериуми што одлучуваат при изборот на една хотелска соба ?

2. Угостителски дел – (производно-услужен)



Слика 20. Сала за поалужување

2.1 Ресторан

Ресторанот е угостителски објект во кој се подготвуваат и послужуваат топли и ладни јадења кои бараат сложена подготовка, јадења од слаткарството и подготовка и послужување на пијалаци и напивки.

Рестораните секогаш треба да бидат убаво декорирани со светли бои на завесите, чаршафите, килимот, столовите, натчаршафите, инвентарот и облеката на персоналот. Треба да има многу дневна светлина и пријатен амбиент.

Според правилникот за категоризација рестораните се категоризираат во прва, втора, трета и четврта категорија со број на ѕвездички четири, три, две и една.

Во некои земји категоризацијата е со Мишелинови ѕвезди или со бронзена, сребрена или златна готварска капа.

Постојат два основни вида ресторани и тоа:

1. ресторани во кои на гостите за време на главните оброци им се нудат неколку вида на готови јадења, а се послужуваат според редоследот од менито (пансионски) или се послужуваат по порачка *a- la carte* и

2. ресторани во кои гостинот се послужува само по порачка.

Ресторанот треба да има влез за гостите, економски влез и паркинг за автомобилите.

Класичните ресторани имаат влез и предворје. Во предворјето на ресторанот се пречекуваат гостите, се собираат пред да влезат во салата (на пример кај свечените приеми). Во предворјето се наоѓа гардероба за гостите, телефонска говорница, а во непосредна близина се наоѓаат и санитарни простории наменети за гостите.

Покрај класичниот ресторан, постојат и други видови специјализирани ресторани, како што се: рибен, ловечки, млечен, вегетаријански, грил, експрес и др.

2.1.1 Просториите за послужување во класичниот ресторан

Во простории за послужување спаѓаат: аперитив-бар, сала за послужување, банкетна сала и тераса.

❖ Аперитив-бар

Аперитив-барот најчесто се наоѓа во предворјето на ресторанот или во лобито на хотелот, пред влезот во ресторанот. Во аперитив-барот се послужуваат аперитиви, апетисани, пијалаци кои гостите ги пиеле за време на ручекот или вечерата и дигестиви.



Слика 21. Аперитив бар



Слика 22. Бармен

❖ Сала за послужување

Претставува просторија каде што гостите се послужуваат со храна, пијалак и напивки. Просторијата треба да биде функционално и естетски уредена и да овозможува брзо и квалитетно послужување на гостите.

Капацитетот на салата треба да одговара со производниот капацитет на кујната. Салата за послужување може да се користи и за состаноци, конференции и др.

❖ Банкетна сала

Во неа се организират свечени приеми како што се: бифе, коктел-забава, свадбен ручек или вечера, модни реви, конференции и слично.

Банкетната сала е луксузно уредена просторија која може да има и придружни простории како што се: надворешен влез, предворје, гардероба и санитарни простории.

❖ Тераса

Најчесто се користат во летниот период, може да се и покриени, а во зимниот период да се затворат со стаклени врати при што претставуваат привлечно место за гостите. На терасата се послужуваат пијалаци и напивки, а на поголемите тераси кои се во состав на хотелот се послужуваат и оброци.

2.1.2 Помошни простории на класичниот ресторан

Помошните простори претставуваат место каде вработените ги чуваат инвентарот и приборот со кој ги носат и послужуваат јадењето и пијалациите. Тие простории се: келнерскиот офис со точилницата за пијалаци, гардероба за гости, санитарните простории за гостите, предворјето и телефонската говорница. Помошните простори

се наоѓаат помеѓу кујната и салата за послужување.

❖ **Келнерскиот офис**

Во келнерскиот офис се наоѓа целокупниот инвентар за послужување на јадења, пијалаци и напивки и тука се извршуваат сите подготвителни работи пред послужувањето на гостите.

❖ **Точилница за пијалаци**

Точилникот може да биде самостојна функционална целина, функционална целина во засебна просторија или простор во непосредна близина на просторијата или просторот за послужување на гостите.

Точилницата за пијалаци има прилично складиште со пијалаци за едnodневна потреба. Точилницата треба да има топла и студена вода за миене бели садови, машина за мраз, витрина за ладење на пијалаци, решо за подготвување топли пијалаци и полица за редување пијалаци.

Ако во точилникот се подготвуваат и служат ладни и едноставни топли јадења, точилникот мора да има термички блок, работна површина за обработка на храната, уреди за одвод на пареа, дим и мирис. Ако од точилникот непосредно се служат гостите, тој мора да има шанк со или без високи столици.

❖ **Гардероба за гости**

Се наоѓа во предворјето на ресторанот, а нејзината големина ќе зависи од капацитетот на ресторанот (бројот на места за седење).

❖ **Санитарни простории**

Санитарните простории треба да бидат прописно уредени и подготвени, секогаш чисти и дезинфицирани. Бројот на санитарните јазли треба да одговара со капацитетот на објектот за послужување.

2.2 Кујна

Кујните во угостителските објекти со својот капацитет треба да одговараат на капацитетот на просториите, односно просторот за послужување.

Покрај санитарно-хигиенските услови, во кујната треба да има:

- соодветни термички апарати
- комори за ладење или апарати за ладење со одвоени фиоки за месо и риба
- кујнски посатки и прибор со соодветен квалитет (според категоријата на објектот)
- работни површини
- простор и апарати за чистење и обработка на прехранбени продукти
- одвоен простор и апарати за миене црни и бели садови
- протечна топла и студена вода
- прирачен магацин или простор за чување прехранбени продукти.

Во кујната треба да има обезбеден одвод за чад, пареа и мириси, кои треба да бидат во согласност со законодавството за безбедност на храна.

Сидовите на кујните, како и просториите за приготвување јадење и миене садови, треба да бидат обложени со материјал кој не пропушта вода и лесно се чисти, со мазна површина соодветна за извршување на операциите.

Прозорците и отворите на кујните треба да бидат заштитени од влегување муви и други инсекти.

За потребите на кујнскиот персонал, треба да има посебен мијалник со протечна топла и студена вода, четкичка, прибор и средство за миење, дезинфекција, бришење или сушење на раце.

Отпадоците од храната и другите отпадоци треба да биде забрането да се собираат во кујната. Отпадоците треба да се собираат во соодветни контејнери кои добро се затвораат или на било кој друг соодветен хигиенски начин. Контејнерите треба да се одржуваат во беспрекорно чиста и уредна состојба и да можат лесно да се чистат и дезинфицираат.

Кујната е единственото производно одделение од кое почнува и каде што се завршува угостителската услуга. Таа е во состав на ресторанот, но гостите немаат пристап во неа. Од ресторанот кујната е одвоена со т.н. *офис*, а тоа е местото каде што се сместени инвентарот и приборот за послужување. Офисот гостите не го гледаат и тој со вратата е одвоен од салата за послужување. Гостите не влегуваат во кујната од хигиенски причини, но и за да не му спречат на услужниот персонал во работењето.

Кујната може да биде интернационална, домашна, народна и др., во зависност од тоа за какви јадења е подготвен персоналот да готви и според потребите на гостите. Категоризацијата на кујната е најчесто зависна од хотелот, но некои кујни имаат и т.н. Мишелинови ѕвездички кои се независни од категоријата на хотелот. Бројот на вработени зависи од потребите на гостите и од големината на хотелот. И во самата кујна, внатре, има поделба на работата по одделенија, па така може да има одделение за ладна кујна, за топла кујна, кафе-кујна, одделение за сосови и фондови, слаткарница и др.



Слика 23. Кујнско одделение

2.2.1 Простории во кујнскиот блок

❖ Главна – топла кујна

Топлата кујна е главно одделение во целиот кујнски блок. Таа мора да биде убаво уредена и во неа да се работи нормално и во најголема хигиена. Сидовите треба да се поплочени со керамички (бели или во боја) плочки, во висина на целиот сид или

најмалку до 2 метра; подот во кујната се поплочува со плочки; одводот и доводот да бидат што повеќе разгранети за да се одржува што поголема хигиена.

❖ **Ладна кујна**

Ладната кујна треба да биде одвоена од топлата кујна. Таа треба да е светла, зашто во неа се работи постојано на украсување на ладните предјадења, а за таквата работа треба да има доволно светлина. Во неа уште се приготвуваат: салати, компоти, и други слични јадења.

❖ **Слаткарница**

Слаткарницата е одделение во кујната каде што се приготвуваат слаткарски производи, слатки, сладоледи, кремове и др. Треба да има универзална машина за мешање, потребен број тенџериња, тепсии, форми, ножеви, лопатки, како и корито за миење садови.

❖ **Кафе-кујна**

Кафе-кујната или кујната за појадок се разликува од топлата кујна поради тоа што таа е одредена за приготвување на топли напивки и други јадења кои се сервираат за доручек во хотелите или пансионите (кафе, чај, млеко, јајце, тост).

❖ **Месарница**

Во ова одделение се преработуваат сите видови месо. Во него на посебно место се обработува рибата. Тука се сместени и големи вградени фрижидери, наречени комори, кои се поделени за месо и за риба.

❖ **Одделение за зеленчук**

Во ова одделение се чува и преработува зеленчукот.

❖ **Прирачен магацин (шпајз)**

Прирачниот магацин треба да се наоѓа во близина на кујната. Во него се чуваат прехранбени продукти во помало количество, како: брашно, зачини, ориз, грав и др. Покрај прирачен магацин за прехранбени продукти, постои и прирачен магацин за материјали кои се потребни во кујната (метла, четки, крпи, сапуни, детергенти и сл.).

❖ **Просторија за чување риба и ракови**

Ова одделение е со вградени базени за одржување на свежа риба и ракови и комори за длабоко замрзнување на рибата.

❖ **Одделение за миење црни садови**

Во оваа одделение се мијат сите видови црни садови (тенџериња, плехови и сл).

❖ **Одделение за миење бели садови**

Во ова одделение се мијат сите видови бели садови (порцеланскиот и металниот инвентар).

❖ **Одделение за миење стаклени садови**

Во ова одделение се мијат сите видови стаклени сервиси (чаши, огноотпорни стаклени чинии и други садови од стакло).

Заклучок:

Ресторанот е угостителски објект во кој се подготвуваат и послужуваат топли и ладни јадења кои бараат сложена подготовка, јадења од слаткарството и нивна подготовка и послужување на пијалаци и напивки. Простории за послужување во класичниот ресторан се: аперитив – бар, сала за послужување, банкет сала и тераса. Како помошни простории на ресторанот се сметаат: келнерскиот офис, точилница, гардероба и санитарни простории.

Кујната е единственото производно одделение во хотелот од кое почнува и каде што завршува угостителската услуга. Категоризацијата на кујната е најчесто зависна од хотелот, но некои кујни имаат и т.н. Мишелинови ѕвездички кои се независни од категоријата на хотелот. Најважни простории во кујнскиот блок се: топлата кујна, ладната кујна, слаткарница, кафе-кујна, месарница, одделение за зеленчук, прирачен магацин, просторија за риби и ракови, одделение за миење на црни, одделение за миење на бели и одделение за миење на стаклени садови.

Прашања за повторување:

1. Кои простории за послужување се во состав на ресторанот. Објасни ја нивната намена ?
2. Наброј ги помошните простории и објасни ја нивната намена ?
3. На кој начин е одвоена кујната од салата за послужување и зошто ?

3. Економско-технички дел

3.1 Техничката служба – служба за одржување на хотелот која се грижи за непрекинато функционирање на хотелот, односно на неговите инсталации и уреди во техничка смисла, во сите негови одделенија и простории. Вработените се под надзор на лица кои не мора да имаат ништо заедничко со угостителството, туку со електрониката и средствата за одржување на хотелот. Таму се среќаваат следниве работни места: водоинсталатери, електричари, тишлери, но и електроничари, одржувачи на парно-греењето и сл. Нивната местоположба е на поскиените места во хотелот, каде што фреквенцијата на гости е мала, односно воопшто ја нема.



Слика 24. Перална

3.2 Пералните, се лоцираат на највисокиот дел од хотелот или најдолу, но со посебна вентилација, заради миризбата. Вработените користат посебни лифтови и треба да се незабележливи за време на својата работа. Пералната директно соработува со службата на кат, како и со рецепцијата, а со рецепцијата особено соработува техничката служба. Така е затоа што гостите најпрво ја информираат рецепцијата доколку има нешто што не функционира во нивната соба.

3.3 Магазинска служба

Тоа е одделение кое се грижи за прием, складирање и чување на намирниците кои се примаат во хотелот, како и за инвентарот кој се чува како резерва за понатамошно користење. И ова одделение се наоѓа во визбите на хотелот, а поврзано е со кујната и со службата на кат преку лифт. Овде е забранет влезот за гостите.

3.4 Гаражи

Врши продажба на просторот за гаражирање и чување на возилата и води сметка за движењето низ просторот во гаражата.

Заклучок:

Економско-техничкиот дел во хотелот има голема важност во дополнување на главните хотелски услуги. Со него се збогатува содржината на престојот на гостите. Што вреди тоа што гостинот бил цел ден задоволен од услугите и што добил најлуксузна соба, ако поради одредена техничка неисправност не можел да засpie цела ноќ. Со се поголемиот степен на користење на новите техники и технологии во хотелот, се зголемува и потребата од услуги кои ги дава економско-техничкиот дел..

Прашања за повторување:

1. Кои служби го сочинуваат економско-техничкиот дел на хотелот? Објасни ја нивната намена ?

2. Работни одделенија и работни места во хотелот

1. Работни одделенија

Хотелот се состои од повеќе деловни организациони единици во кои се извршуваат исти или слични функции. Колку е поголем хотелот, ќе има повеќе одделенија и поголем број вработени (табела 12).

Бројот на одделенијата во хотелот ќе зависи од повеќе фактори: видот, големината и категоријата на објектот, карактерот и времето на работење.

Табела 12. Работни одделенија во хотелот

менаџмент	Донесува одлуки, односно управува со работењето на хотелот.
сместувачки дел	<i>Рецепција</i> – прима, сместува, испраќа гости и врши наплата. <i>Портирница</i> – врши работи околу доаѓањето, престојот и заминувањето на гостите. <i>Домаќинство</i> – се грижи за чистотата на собите и заедничките простории.
одделение за храна и пијалак – food & beverage	<i>Кујна</i> – подготвување храна и слаткарски производи. <i>Ресторан</i> – послужување храна и пијалак. <i>Аперитив-бар</i> – продажба и послужување пијалаци и напивки.
рекреациски дел	Рекреациски, спортски и забавно-културни хотелски содржини.
продажба и маркетинг	Истражување на пазарот, продажба и промоција на хотелските капацитети.
контрола и финансии	Прибирање, обработка и анализа на податоците, односно информирање за хотелското работење и вршење други финансиjsки работи.
технички дел	Се грижи за исправноста на апаратите, уредите и одржување на хотелот.

Некои хотели имаат и поинаква организациона поставеност. Покрај сместувачкиот дел останатите служби – одделенија ги делат на заеднички служби и помошни и споредни служби.

Во заеднички служби спаѓаат: финансии, маркетинг, правна, кадровска и набавна. Финансовиот сектор го сочинуваат: книговодството, благајна, план и анализа и контролата. Заедничките служби во хотелот се формираат за административно-стручни и помошни работи.

Во помошни и споредни служби спаѓаат: техничката, пералната, трговските и услугите од рекреациjsкиот дел.

Запомни ги поимите:

менаџмент, сместувачки дел, одделение за храна и пијалак – food & beverage, рекреациjsки дел, технички дел, контрола и финансии, продажба и маркетинг

2. Организациона структура на сместувачкиот дел

Од вкупно остварениот приход во еден хотел, повеќе од половината се остварува преку сместувачкиот дел. Затоа сместувачкиот дел е еден од најважните делови во хотелот.

Организационата структура на сместувачкиот дел во голема мера зависи од категоријата, големината и видот на хотелот, степенот на искористеноста на сместувачките капацитети и од аспект на времето на работење на хотелот (постојано или сезонско).

Сместувачкиот дел се состои од две организациони единици:

Приемна служба

Тука се остварува првиот контакт со гостинот. Во приемното одделение се вршат повеќе работи: вршење резервации и продажба на хотелски услуги, пречекување гости, давање клучеви од собите, водење евиденција за слободни и зафатени соби, давање разни информации, пресметување и наплатување хотелски сметки, одјавување гости, допишување со гости, промена на странски средства за плаќање, давање телефонски услуги и др.

Хотелско домаќинство

Во тесна врска е со приемното одделение, одделението за храна и пијалак и техничката служба. Домаќинството врши работи за одржување и чистење на сместувачките единици собите, заедничките простории, просторот околу хотелот, декорирање и давање услуги од перење и пеглање за гостите.

Шема 1. Организациона структура на сместувачкиот дел



Прашања за повторување и вежби:

1. Што претставува поимот организациона единица?
2. Зошто сместувачкиот дел претставува еден од најважните делови во хотелот?
3. Од што ќе зависи обемот на работење во сместувачкиот дел?
4. Од кои организациони единици се состои сместувачкиот дел?



Слика 25. Хотелски персонал

3. Работни одделенија и работни места во приемната служба

Работните одделенија во приемната служба ќе зависи од:

- категоријата на хотелот
- големината на хотелот
- интензитетот на користење на хотелските капацитети.

Категоријата го обврзува хотелот на своите гости да им нуди услуга според однапред утврден стандард. Колку е категоријата повисока, толку е повисок стандардот, односно квалитетот на услугата. Квалитетот на услугата ја одредува и цената на услугата, што значи поголем квалитет – повисока цена. Високата цена треба да го гарантира квалитетот на услугата.

Степенот на квалитетот во хотелиерството се утврдува со категоризацијата на хотелот. Гостинот кога го избира хотелот, всушност ја избира онаа категорија на хотел чијашто услуга сака да ја користи и може да ја плати. Заради тоа хотелите со висока категорија имаат сложена организациона структура, за разлика од хотелите со ниска категорија.

Големината и интензитетот на користење на капацитетот влијае врз организационата структура, така што колку е поголем хотелот, ќе има потреба од поголем број вработени.

Работните одделенија во приемната служба може да се поделат на повеќе начини: во три одделенија – рецепција, портирница и надворешна служба или во пет одделенија како што е во прикажаниот пример.

Шема 2. Организациона структура на приемната служба во поголеми хотели



Табела 13. Работни места во приемната служба

Рецепција

Работно место	Опис на работните задачи
шеф на рецепција	<p>Раководи со целокупната приемна служба. Тесно е поврзан со сите служби во хотелот, како службата за маркетинг, ресторан, службата на катови и др. Негова основна должност е да ја организира и контролира работата во приемната служба. Се грижи за што подобро искористување на сместувачките капацитети, се грижи за резервациите и нивно правилно евидентирање. Шефот на рецепција треба да ја познава работата на сите вработени во приемната служба. Покрај стручното образование треба да има и општо познавање и култура, да биде комуникативен и тактичен.</p> <p>Ја промовира продажбата на услугите, соодветно на маркетинг-програмата на хотелот. Комуницира со гостите, прима приговори и забелешки и на истите одговара.</p>

рецепционер	Својата служба ја врши на рецепција и негови задолженија се: прием на гости, издавање соби, примање на документи и внесување податоци од нив/евиденции, водење книга на рецепција, преглед на зафатени и слободни соби и други евиденции кои ги бара техниката на работење. За рецепционерот е важно да не е многу оптоварен со административните работи за да им биде на располагање на хотелските гости. Од рецепционерот се бара општо и стручно знаење, културно однесување, добро познавање на странски јазици, вешто да ракува со рецепционерските уреди и апарати и да има добри карактерни особини.
евидентичар	Ова лице претставува помошник на рецепционерот и портирот за тие да можат повеќе внимание да посветат на гостите. Негова работа е да ги пополнува пријавите на гостите и да ги доставува во УВР, да ги заведува гостите во книгата за странски и домашни гости, да го води индексот на постојани гости, да ги води и да ги доставува на рецепцијата статистичките податоци и други работи кои ќе ги наложи шефот на рецепција. Евиденцијата која ја води треба да биде точна затоа што истите подоцна кога ќе се анализираат може да нè наведат на погрешни заклучоци. Евидентичарот треба да биде точен, ажурен и уреден.

Одделение за резервации

референт за резервации	Ги извршува сите работи во врска со резервациите. Одговара на побараните резервации, потврдува резервации, води евиденција, составува листа на резервации и ја доставува до шефот на рецепција, контактира со хотелското одделение за продажба со агенциите и индивидуалните гости.
кореспондент	Кореспондентот врши допишување со домашни и странски деловни партнери, постојани гости и јавноста, како и водење на администрацијата во врска со тоа. Кореспондентот треба да знае неколку странски јазика и да има смисла за административна работа.


Телефонска централа

телефонист	Воспоставува врски помеѓу надворешноста на хотелот и обратно и ги поврзува сите одделенија во хотелот, како и хотелските соби. Треба да биде љубезен, да има добар слух, пријатен глас, да познава странски јазици и да биде подготвен да дава информации.
телексист	Ако на рецепцијата има телекс, постои посебно работно место – телексист. Телексистот прима и пушта пораки по телекс, врши евиденција на примените пораки, треба да познава странски јазик и треба да го познава МХТК (меѓународниот хотелски телеграфски код).

Благајна

благајник	Негова должност е наплатување на хотелските сметки, примање депозит (чување пари или вредносни предмети). Ова лице треба да ги познава банкарските работи, странски јазик, да биде ажурен, уреден и неподмитлив.
журналист	Журналот се прави според однапред направена програма на компјутер, а ако е рачно, на однапред печатени обрасци. Во журналот се евидентира целокупниот промет на хотелот, направен по продажни одделенија, во текот на еден ден. Компјутерот од рецепција е поврзан преку терминалот со сите продажни места во хотелот каде што се врши наплата на угостителски услугите и нема потреба од претходно собирање на сметки и пополнување на журналот. Погрешно е журналот да го води рецепционер, туку треба да постои посебно работно место, особено ако журналот се прави рачно. Најважни особини на журналистот се: точност, ажурност и уредност.
фактурист	Ова работно место го има на рецепција само тогаш кога целиот промет поминува преку рецепција. Ако нема такво работно место, тогаш оваа работа се врши во книговодството т.е. во заедничките служби. Фактуристот ги прави фактурите (сметките) врз основа на документацијата, како што се договорите со агенции, врз основа на ваучер и ја следи нивната наплата. Фактуристот треба да биде точен, ажурен, уреден и да има добро познавање на книговодствените работи.
менувач	Врши откуп на странски средства за плаќање (врз основа на претходно склучен договор помеѓу хотелот и банката), одговара за исправноста на откупените средства и врши административна дејност поврзана со неговата работа.

Портирница

дневен портир 	Службата ја врши на пултот од портирницата. Портирот ракува со собните клучеви од издадените соби, го надгледува влегувањето и излегувањето на гостите, ракува со поштата на гостите и ги врши сите работи што ги дава шефот на рецепција. Дневниот портир не треба да е оптоварен со административните работи за добро да ги врши гореспоменатите должности и од него се бара да поседува слични карактеристики како и рецепционерот.
ноќен чувар	Тој ја врши својата служба ноќе т.е. најчесто во периодот од 22.00 ч. до 06.00 ч. Службата најчесто ја врши на портирскиот пулт, но ако нема ноќна смена на рецепција, тој го заменува рецепционерот. Ноќниот портир има задача да ги буди гостите по порачка, заради тоа што евиденцијата која треба да ја води дневниот портир и рецепционерот, по правило ја води ноќниот портир. Карактеристично за неговата работа е тоа што треба да знае да дава прва помош, правилно да ракува со уредите во хотелот (пожарните апарати), па дури и да ракува со пиштол, врши достава на пријавите за домашни и странски гости до УВР.
дочекувач	Ги дочекува гостите надвор од хотелот, од аеродром, пристаниште, автобуска или железничка станица.
возач на хотелско автотакси	Тој треба да има соодветна униформа, а покрај превозот на гостите може да ги дочекува гостите, да носи багаж, по потреба да ги паркира автомобилите на гостите во гаражата. Потребно е да го познава крајот т.е. околината во која се наоѓа хотелот.
носач на багаж	Го носи багажот на гостите до нивната соба. Овие работни задачи може да ги вршат едно или повеќе лица во зависност од потребите на хотелот. За сите овие работни места во хотелот, треба посебна униформа.
лифт-бој	Оваа служба постепено се губи и денес ја има во хотели кои се држат до старата традиција и имаат сè уште старомодни лифтови.
вратар	Ги дочекува гостите пред влезот на хотелот, го надгледува внесувањето и изнесувањето на багажот на гостите, го регулира прометот на влезната врата и се грижи за чистотата на главниот хотелски влез. Ова работно место придонесува за угледот на хотелот. Вратарот не треба многу да комуницира со гостите. Треба да биде сериозен и да делува авторитативно. Доколку хотелот нема надворешна служба, тогаш тој воспоставува ред пред хотелот и ги паркира автомобилите на гостите.

Прашања за повторување и вежби:

1. Од што зависи организационата структура на приемната служба?
2. Како е поделена организационата структура на приемната служба?
3. Набројте ги вработените во приемната служба и објаснете ги нивните работни задачи.
4. Објаснете го работењето со рецепциската и портирската служба.
5. Набројте ги видовите евиденција кои се водат во рецепциската и портирската служба.



Слика 26. Вратар



Слика 27. Портир

4. Работни одделенија и работни места во домаќинство

4.1 Работни одделенија

Основна задача на хотелското домаќинство е на гостите да им овозможи пријатен престој во хотелот, грижејќи се за удобноста и сигурноста на гостите, суредување и чистење на собите и се грижи за надворешниот изглед на зеленилото околу хотелот. Хотелското домаќинство е во директен контакт со приемното одделение, техничката служба и одделението за храна и пијалак.

Една од најважните функции на хотелското домаќинство е одржување на хотелскиот простор и простории, како внатрешно, така и надворешно. За сето тоа потребно е да има стручен персонал, правилно одредување на работните задачи и обезбедување на соодветни алатки и средства за чистење.

Удобноста на гостите во голема мера зависи и од техничката служба. Понекогаш и најудобната соба може да стане неудобна ако некои од апаратите се неисправни.

Хотелот треба да обезбеди сигурност и заштита на гостите од можни опасности. Вработените треба да бидат обучени за давање помош во случај на опасност. На видно место треба да биде истакнат планот на хотелскиот објект, со означени стрелки за излез во случај на пожар. Хотелското домаќинство треба да преземе сè за гостинот да се чувствува сигурно.

Работата на хотелското домаќинство е организирано преку катната служба, пералната и одделот за декорирање.

❖ Службата на кат

Службата на кат е во координација со приемната служба, бидејќи приемната служба не ќе може да има на располагање сместувачки единици за продажба, ниту, пак, службата на кат ќе може да ги изврши сите неопходни работи потребни за подготвување на собата за продажба.

Пријатниот изглед на собата, високиот степен на чистота, исправноста на собата од технички аспект, доволна количина постелнина и рационална употреба на потрошниот материјал треба да бидат резултат на успешно извршена работа од страна на службата на кат. Успешноста на работата на службата на кат зависи и од соработката со приемната служба. Според податоците од рецепција и одделението за резервации се планира колку вработени ќе се ангажираат во службата на кат, по спратови, а посебно се важни податоците за фреквенцијата на доаѓање и заминување на групи гости за да може да се даде приоритет на подготовката на одреден дел од објектот.

❖ Одделение за одржување на хигиената

Вработените во ова одделение се одговорни за чистотата и уредувањето на сите продажни места во одделението за храна и пијалаци (ресторан, кафеана, бар и сл.), заедничките простории, санитарните простории, холовите, претхолот, скалите, гардеробите и др. Задачата на одделението за чистење е да обезбеди чист, проветрен и технички исправен простор. Одделението за чистење ги одржува и стаклените површини во хотелот, перење на килими и мермерни површини, подови и сл.

❖ Одделение за декорација

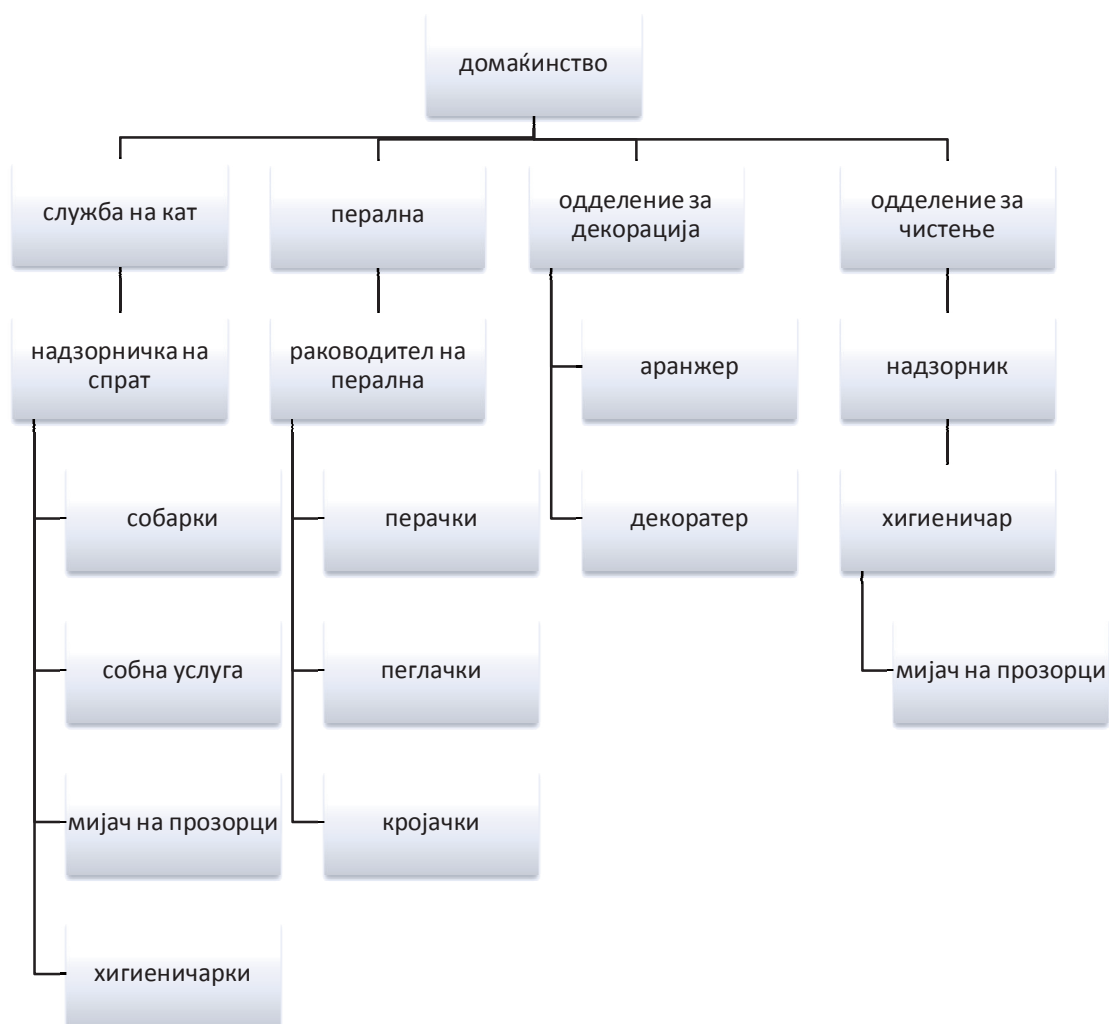
Современите хотели големо внимание посветуваат на хортикултурата – зеленилото. Невозможно е да се замисли продажба на било која хотелска услуга, а барем мал дел во неа да не биде дел од природата.

Затоа хотелите вработуваат лица кои се занимаваат со одгледување и негување на цвеќиња и зеленило или, пак, ангажираат фирми надвор од хотелот.

❖ Перална

Вработените во пералната ги перат и пеглаат, хотелската постелнина и алиштата на гостите.

Шема 3. Организациона структура на домаќинството во поголеми хотели



4.2 Работни места во домаќинството

❖ Домаќинка

Ја организира и надгледува работата во домаќинството. Одговорна е за доставување извештаи за зафатеноста на хотелските капацитети, подготовката на собите, холовите, ТВ-салата, се грижи за квалитетот на услугите да одговара на категоријата на хотелот. Ја контролира работата на собарките, го контролира извештајот од собарките, води евиденција за присуството на работа, евиденција за заборавените предмети од гостите, води сметка за потрошниот материјал и инвентарот за работа, го утврдува распоредот за чистење одредени соби, начинот на декорирање и избор на цвеќиња, донесува одлуки кои простории ќе имаат приоритет за чистење, одредува денови за генерално чистење (базен, тавани, ходници) и врши контрола дали истите се исчистени.

Се грижи за зеленилото во хотелот и околу хотелот, ја организира работата на градинарот, врши подготовки за прием на ВИП-гости.

Соработува со шефот на перална, го утврдува приоритетот на перење за одреден вид постелнина, прави избор на средства за перење, прави план за годишно одржување на хотелот, набавка на хотелска постелнина, врши обука на вработените (користење на одредено средство за чистење или ракување со некој апарат), ги дочекува ВИП-гостите води грижа за подароците на ВИП-гостите и сл.

❖ Надзорничка на кат

Ја надгледува работата на собарките на кат, се грижи за чистотата на собите, ходниците и заедничките простории, води сметка за трошењето на потрошниот материјал, ја контролира исправноста на собите и за тоа ја известува рецепцијата, пријавува некои технички недостатоци или неисправност на некои апарати, односно има исти обврски како и домаќинката, но само за својот кат. За својата работа одговара пред домаќинката.

Табела 14. Работни места водомаќинството

Работно место	Опис на работните задачи
собарка	Ги суредува и ги чисти собите, бањите и претсобјата, ја известува надзорничката за сите промени во собата, недостатоците, минибарот, за необичното однесување на гостите, ги чисти заедничките простории, ходниците и сл. Собарката, на крајот од смената, прави извештај за зафатеноста и исправноста на собите и ѝ го предава на надзорничката. Ако нема надзорничка, на домаќинката, која врз основа на сите извештаите од сите собарки прави еден извештај и го предава на рецепција.
собар	Во поголемите хотели има собар (лондинер) кој ги врши потешките работи како што е чистење паркет, мesteње завеси, чистење обувки од гостите и сл.
хигиеничарка	Ги чисти салите за деловни состаноци, санитарните простории, базенот, заедничките простории и визбите.

Одделение за декорација

аранжер	Се грижи за декорацијата на цвеќето во собите, одделенијата за храна и пијалак, заедничките простории, за банкетите и сл.
градинар	Засадува, ги одржува и ги негува цвеќињата околу хотелот и терасите и се грижи за зеленилото околу хотелот.

Перална

перачка	Ја пере постелнината од собите, ресторанската постелнина, постелнина од другите одделенија на хотелот, работната облека на вработените и алиштата од гостите.
пеглачка	Ја пегла хотелската постелнина, работната облека и алиштата од гостите.
кројачка	Шие за потребите на хотелот, на пример ресторанската постелнина, завеси и разни декоративни елементи.
хемиски чистач	Врши хемиско чистење за потребите на хотелот и потребите на гостите.



Слика 28. Собарки

4.3 Стандарди на хотелското домаќинство

Стандардите во домаќинството претставуваат важен дел во работењето на еден хотел и му овозможуваат на хотелот да се разликува од конкуренцијата. Понекогаш ни се чини дека стандардите претставуваат непотребен трошок, но, сепак, не е така. Високите стандарди ни овозможуваат одредување на повисока цена и на тој начин ги оправдуваат вложените финансиски средства. Одредени стандарди сепак се во функција на рационални трошоци. На пример, ако во стандардот е вклучен прибор за чистење обувки (четка или крпа), гостинот ќе ги употреби, но ако ги нема тогаш за таа намена ќе ги искористи крпите за бришење, чаршафите или завесите. Стандардите ни овозможуваат подобра комуникација со гостите, на пример, на одредено место во собата е истакнат попис на сите хотелски услуги со нивните цени, работното време во кое може да се конзумираат и останатите важни елементи.

Табела 15. Стандарди во домаќинството

стандарди за бањи	<ul style="list-style-type: none">• тоалетен сапун,• крпи за лице тело, нозе и бањарка,• трака и целофанско ќесе за чаша за вода,• трака за вц-шоља, значи дека е извршена дезинфекција,• вреќа за ѓубре,• лепенка над кадата со информација за времето потребно да се наполни кадата,• лепенка над WC-шољата со натпис дека не смее да се фрла хартија во неа за да не дојде до затнување на одводот,• капа за туширање,• крпа, четка или сунѓер за бањање,• шампон,• гел за туширање,• книжни марамчиња,• вага
стандарди за плакари	<ul style="list-style-type: none">• закачалки – дрвени, метални и пластични,• вреќа за извалкани алишта,• листа за перење и пеглање, напишана на повеќе јазици, со цената, работното време, цените за брза услуга и оштета во случај на грешка,• крпа или четка за чистење обувки
стандарди за на маса	<ul style="list-style-type: none">• ценовник за храна и пијалак,• ценовник за мини-барот,• ценовник за собна послуга,• мапа со писмо – посебно дизајнирано со лого на хотелот,• пепелник,• кибрит,• хотелски весници

Стандарди за ноќната масичка	<ul style="list-style-type: none"> • блок со логото на хотелот – за пишување забелешки на гостинот, • пенкало со логото на хотелот, • прибор за шиене, • мал телефонски именик, • листа на дополнителни услуги, • бомбона за лека ноќ, • свеќник
останати стандарди	<ul style="list-style-type: none"> • куќен ред, • порака за добредојде, • порка за „не вознемирувај“ – се закачува на кваката од надворешната страна, • прашалник за впечатоци на гостинот, • порака по повод роденден, празник и сл.
стандарди во перална	<ul style="list-style-type: none"> • трака со лого на хотелот се става врз спакуваните алишта на гостинот, • целофанск вреќичка за алиштата, • картони за испегланите алишта, • пластични подметки за околу вратот на кошулите.

4.4 Соработка на хотелското домаќинство со другите одделенија

Соработката со приемната служба е посено важна во делот на рецепција заради:

- доаѓање и заминување на гостите;
- промени кои се однесуваат на: продолжување на престојот на гостите, порано пристигнување, порано заминување;
- обезбедување одредени соби со дополнителни стандарди по барање на гостинот;
- подготовка на собата за ВИП-гости.

Соработката со одделението за резервации е важна за организирање на домаќинството околу:

- планирање на потребниот број вработени за одреден ден или период;
- планирање на распоредот за суредување на одредени соби;
- информирање во врска со постојаните гости, за нивните потреби и желби.

Соработка со одделението за храна и пијалаци при подготовка на банкети, коктейли и други свечености, околу чистењето и декорирањето на просториите за послужување. Соработката е посебно важна за:

- чистењето и техничката исправност на просторот и просториите на одделението за храна и пијалаци;
- обезбедување доволна количина ресторанска ткаенина и друга постелнина;
- декорирање цветни аранжмани.

Соработка со одделението за продажба – да се информира за доаѓањето на поголема група гости, организирање конгреси и организирање различни приредби. Треба да се координираат во врска со пропагандните материјали и за стандардите на домаќинството, како и за различните известувања кои можат позитивно да влијаат врз продажбата на хотелските капацитети.

Соработка со **одделението за набавка** – заедно го прават изборот за набавка на

одреден инвентар за собите, средства за чистење на просториите, перење, набавка на уреди и апарати (правосмукалки), работна облека и др.

Соработка со **одделението за човечки ресурси** – главен проблем претставува изборот на вработени кои се способни квалитетно да ја извршуваат дадената задача во одредено време, решавање на проблеми поврзани со годишни одмори, боледување и сл.

Соработка со **техничката служба** – избор и изработка на одредени декоративни елементи, материјали, поправки на брави и други дефекти на уреди и апарати по собите, одржување на столаријата и сл. Вработените во хотелското домаќинство и техничката служба одговорни се за секое отстапување од стандардот, поврзано со исправноста на собите.

4.5 Евиденции во хотелското домаќинство

На крајот од работниот ден хотелската домаќинка изработува извештај за зафатеноста на хотелските капацитети, а се однесува на преглед на зафатени соби и другите работи кои треба да се извршат во текот на денот. Приоритет се дава на подготовката на собите за нови гости и на крајот на работниот ден се доставува извештај до приемната служба за слободните и зафатените соби.

Извештај за зафатеноста на капацитетите – овој извештај се доставува секој ден, а се прави врз основа на дневниот промет.

Книга за клучеви – во оваа книга се води евиденција на лицата кои се задолжени за клучевите (генерален, спратен, генерален од заедничките простории и клучевите од заедничките простории кои ги должат хигиеничарките) и се запишува времето кога ги примаат и ги предаваат клучевите. Оваа евиденција е важна во случај на кражба и може да помогне во истрагата.

Работна книга – се евидентираат сите работи кои се водат во домаќинството, како што се: повик на гостите, сигнали од СОС-уредите, итните технички евиденции исл.

Евиденција на попладневните заминувања на гостите – помага во утврдувањето на бројот на вработени во попладневната смена.

Евиденција за најдени и заборавени предмети – на барање од гостинот треба да му се достават заборавените работи.

Евиденција на достава на перење и пеглање алишта од гостите

Книга за примопредавање на работата помеѓу двете смени.

Евиденции на планираните приредби во одделението за храна и пијалаци

Листа на ВИП-гости

Распоред на работното време по работни места

Евиденција за присутноста на работното место

Евиденција за пофалби и казни

Контрола на собите

Заклучок:

Хотелот се состои од повеќе деловни организациони единици во кои се извршуваат исти или слични функции. Колку е поголем хотелот, толку се повеќе и одделенијата и бројот на вработени во него. Сместувачкиот дел на хотелот се состои од две организациони единици и тоа приемна служба и хотелско домаќинство. Работните одделенија во приемната служба зависат од: категоријата на хотелот, големината на хотелот и интензитетот на користење на хотелските капацитети.

Хотелското домаќинство е во директен контакт со приемното одделение, техничката служба и одделението за храна и пијалак. Една од најважните функции на хотелското домаќинство е одржување на хотелскиот простор и простории, како внатрешно, така и надворешно. Работата на хотелското домаќинство е организирано преку службата на спрат, пералната и одделот за декорирање. Работните места во домаќинството се: домаќинка, надзорничка на кат, собарка, собар, хигиеничарка, аранжер, градинар, перачка, пеглачка, кројачка и хемиски чистач. Сите тие водат евиденции за тоа што сработиле во текот на своето работно време.

Стандардите во домаќинството претставуваат важен дел во работењето на еден хотел и му овозможуваат на хотелот да се разликува од конкуренцијата. Иако понекогаш ни се чини дека стандардите претставуваат непотребен трошок, но, сепак, праксата покажала дека не е така.

Запомни ги поимите:

служба на кат, одделение за одржување на хигиената, одделение за декорација, перална, стандарди на хотелското домаќинство

Прашања за повторување и вежби:

1. Која е основната задача на хотелското домаќинство?
2. Со кои служби соработува најмногу хотелското домаќинство?
3. Од кои одделенија се состои хотелското домаќинство? Наброј ги работните места и објасни ги работните задачи за секое работно место поединечно.
4. Дали некои работи во домаќинството може да се доверат на надворешни соработници? Објаснете го одговорот!
5. Што се тоа стандарди во домаќинството и која е целта на тие стандарди?

Проблемски задачи:

1. Посетете некој хотел и опишете ја организацијата на сместувачкиот дел во него?
2. Посетете некој хотел и во разговор со вработените кои работат во приемната служба запознајте се со специфичноста на нивната работа. За своите впечатоци поразговарај со другите ученици.
3. Посетете некој хотел и запознајте се со организацијата на работа на хотелското домаќинство. Кои стандарди хотелското домаќинство им ги нуди на своите гости? Мислите ли дека стандардите задоволуваат?



Слика 29. Хотелски персонал

3. Хотелски персонал

Хотелиерството претставува интензивна дејност каде што трудот на вработените е важен фактор за успешното работење на еден хотел.

Вработените во хотелот своето знаење, способност и талент го вложуваат во подготвувањето и послужувањето на хотелските услуги. Трудот на вработените е важен фактор за препознавањето, односно идентитетот на хотелот.

Вработените треба да можат да ги предвидат и препознаат желбите и потребите на гостите за да можат да им го понудат она што тие го сакаат и очекуваат да го добијат. Тоа претставува клуч за успешен деловен хотел.

Според видот на работните задачи, работењето во хотелот се дели на:

- раководна дејност
- извршна дејност - (подготовка, уредување и издавање соби, подготвување и послужување храна и пијалаци, работи поврзани со давање дополнителни – вонпансионски услуги и вршење помошна дејност
- административна дејност.

Структурата и бројот на вработени во хотелот ќе зависат од следните фактори:

Табела 16. Фактори кои влијаат на структурата на бројот на вработени во хотелот

обемот на работење	Се изразува преку количината и квалитетот на дадените услуги.
големината и структурата на средствата за работење	Правилно користење на средствата што зависи од стручноста, знаењето и способноста на персоналот.
флексибилност во организацијата на работа	Овозможува мобилност на вработените во сооднос со потребите и приоритетите на хотелот (нееднаков интензитет на работа).
искористеноста на работното време	Поголема искористеност на работното време овозможува помала потреба од вработени и обратно.

1. Потребни особини на вработените во хотелот

Покрај стручноста, способноста и доброто психофизичко здравје, од хотелските вработени се бара да ги поседуваат и следните особини:

- правилен однос кон гостите, што подразбира пристојно, љубезно и културно однесување во секоја ситуација, услужливост и трпеливост;
- уреден изглед, одржување на личната хигиена, смисла за ред и дисциплина;
- совесност, чесност и одговорност;
- поседување смисла за угостителската струка и желба за усовршување.

Вработените во хотелот во своето работење треба да бидат мотивирани, односно поттикнати во своето работно опкружување да постигнуваат такви резултати кои ќе овозможуваат остварување на целите на еден хотел. Успешното работење на еден хотел, исто така, ќе зависи и од производноста на вработените, односно од количината и квалитетот на дадените услуги во однос на потрошеното работно време.

1.1 Деловна етика

Влијание врз хотелското работење има и деловната етика.

Етиката претставува збир на индивидуални верувања во тоа што е исправно, а што неисправно, односно добро или лошо.

Етиката на секоја индивидуа се утврдува според:

- влијание на семејството;
- средината;
- системот на вредности и моралот;
- положбата во општеството.

Заради тоа во деловната политика на секој хотел е воведувањето на **етички кодекс за однесување** на вработените.

Етичкиот кодекс на однесување претставува напишан документ во кој се содржани етичките стандарди кон кои треба да се придржуваат вработените во текот на својата работа.

Правилникот за работа во кој се утврдени условите за работа на вработените претставува етички кодекс, исто така.



Слика 30. Комуникација со гостите

1.2 Комуникација

Најважен дел во хотелското работење претставува комуникацијата помеѓу двајца или повеќе луѓе. Постојат повеќе видови комуникација:

Табела 17. Видови комуникација

вертикална	комуникација по хиерархиска линија (шеф на рецепција – рецепционер)
хоризонтална	комуникација на иста хиерахијска линија (рецепционер – портир)
комуникациска мрежа	ги вклучува членовите на менаџментот

Табела 18. Најважни аспекти на хотелската комуникација

перцепцијата	примање информации со сетилата
невербалната комуникација	со говор на телото

❖ Комуникација со гостите

Основен показател за одредување на квалитетот на дадените услуги во еден хотел е комуникацијата на:

- вработените со гостите
- вработените меѓусебе

И едниот и другиот вид комуникација треба да биде на соодветно ниво за да може хотелот да работи успешно. Познато е дека на гостинот не можеме да му го дадеме она што го немаме, но можеме престојот да му го направиме пријатен, само доколку меѓу персоналот владеат добри меѓучовечки односи.

Амбиентот и расположението меѓу вработените се пренесува, односно рефлектира и врз гостите. Пријатниот амбиент и хармонијата во меѓусебните односи може да се

постигнат само со залагање на сите вработени. Треба да знаеме дека гостинот не ја плаќа само услугата, туку и начинот на услужување. Заради тоа секогаш треба да се има на ум реалноста дека гостинот може да ни прости за нестручноста, но нема да ни прости за нељубезноста. Секако, нема да се погреша во начинот на однесување со гостинот доколку тоа се прави од почит. Секој **гостин сака да биде ценет и почитуван**. Со ваквиот пристап не смее да се претера, па да се претвори почитувањето во понизност, бидејќи на тој начин се постигнува спротивен ефект. Вработениот персонал, сепак, треба да го зачува достоинството и да ги почитува границите на **културно и љубезно однесување**.

Запомни ги поимите

деловна етика, комуникација, правилник за работа

Прашања за повторување и вежби:

1. Каква дејност е хотелиерството? Објаснете зошто трудот на вработените е важен фактор во деловниот успех на хотелот.
2. Какви особини треба да поседуваат вработените во хотелот за да можат добро да ја вршат својата работа?
3. Што претставува деловната етика во хотелското работење?
4. Што е комуникација? Објаснете го значењето на комуникацијата за успешно работење на хотелот?

Проблемски задачи;

1. Размислете за поврзаноста на вработените во хотелот со квалитетот на услугите во истиот.
Размислете каква улога има комуникацијата во тоа .

4. Функционална организација во хотелското работење

Организацијата на хотелското работење е, всушност, интеграција на трудот на вработените со имотот на хотелот, заради остварување на деловните задачи.

Работењето во хотелот треба така да се организира за да може да се постигнат подобри резултати со трошење на помалку енергија, работно време и материјални добра, односно со помалку потрошени производни ресурси да се постигнат подобри деловни резултати.

Предуслов за добрата поставеност на организацијата на работење во хотелот е познавањето на угостителската дејност, односно познавањето на хотелиерството, вклучувајќи го и знаењето за функциите во хотелиерството и технолошкиот процес, стручноста на вработените, структурата на потрошувачите и нивните потреби.

Организацијата на хотелското работење се утврдува според:

- ✓ асортиманот на услугите;
- ✓ пазарните услови (структурата на потрошувачите, нивната куповна моќ и сезонското работење);
- ✓ локацијата, големината, опременоста, структурата на вработените во хотелот, нивната стручност и односот кон работата.

Организацијата на хотелското работење има свои особености кои произлегуваат од деловните хотелски функции – производство, продажба, човечкиот фактор и сл. Основна цел на хотелското работење е задоволување на желбите, потребите и барањата на потрошувачите и остварување на добивка. Тоа се постигнува преку продажба и давање на услуги од сместување, исхрана и пијалаци, како и останати услуги со кои се збогатува содржината на престојот на гостите во хотелските објекти.

1. Хотелски менаџмент

Хотелите претставуваат сложени деловни системи чие управување е насочено кон остварување на зацртаните цели. Под управување се подразбира **донесување одлуки** и постигнување на бараните резултати. Одговорноста за донесување на одлуки е во надлежност на менаџментот.

Табела 19. Функции на менаџментот

планирање	Опфаќа дефинирање на целите и начинот на нивното исполнување, а се однесува на донесување одлуки во сите овие фази.
организирање	Формирање на организациона структура, доделување на работни задачи на вработените спрема нивните способности.
раководење	Подразбира соединување на сите вработени во една целина – тимска работа заради исполнување на зацртаните цели на хотелот.
контролирање	Следење на хотелските деловни активности преку остварување на бараните резултати.

Основна задача на секој менаџер е да ги оспособи вработените за заедничка работа за да може нивните квалитети правилно да ги искористи, а нивните слабости да ги намали. Тоа, всушност, претставува најважен елемент во организацијата на работење и претставува најважен одлучувачки фактор за постигање на деловен успех во менаџментот на еден хотел.

За да функционира еден хотел, треба да има јасно поставени и дефинирани цели. Целта на менаџментот е да го испланира остварувањето на тие цели.

Остварувањето на целите претставува сложен процес кој се остварува на повеќе нивоа.

Ниво на менаџери

❖ Врвен топ-менаџмент

Овде спаѓаат вработените кои го управуваат и контролираат работењето на хотелот. Ги поставуваат стратегиските цели, ја креираат деловната политика, донесуваат одлуки за инвестициите, настапувањето на пазарот и др.

❖ Среден менаџмент

Овде спаѓаат менаџерите на одделни организациски единици – служби: шеф на рецепција, кујна и домаќинство, односно сите вработени кои во извршувањето на своите задачи имаат повеќе подредени извршители.

❖ Менаџмент од прва линија

Ја надгледуваат и координират работата на вработените. Овде се вклучени: шеф на смена во рецепција, кујна, ресторани и др.

За да може менаџерите успешно да управуваат со хотелот, треба да поседуваат одредени способности. Тие способности им се потребни за да може успешно да ги дефинираат целите на хотелот, да ја утврдат деловната политика и да ги мотивираат вработените. За таа цел менаџерите треба да поседуваат:

Табела 20. Способности на менаџерот

технички способности	Се однесуваат на познавање на работниот процес и комуницирање на хотелот со опкружувањето. Овие способности се стекнуваат со образование и пракса. Посебно се важни за менаџерите од пониско ниво.
позитивни човечки особини	Им помагаат на менаџерите да воспостават квалитетен однос со соработниците, деловните партнери и вработените.
концептуални способности	Им помагаат на менаџерите во осмислувањето на деловните цели, во координирањето на работата со соработниците и во интегрирањето на вработените заради остварување на деловните резултати.
анализа и дијагностички способности	Менаџерите треба да знаат да ги утврдуваат и анализираат деловните проблеми и конфликтните ситуации, да ја утврдат причината за нивна појава како и начинот на нивно успешно решавање или избегнување.

2. Производна функција

Производната функција се состои од подготовка и давање услуги од сместување. Во давање услуга од сместување спаѓаат сите активности од моментот на најава на гостинот до моментот на неговото заминување од хотелот. Под подготовка и давање услуги од сместување се подразбира:

- прием на гостите
- сместување
- следење на престојот
- одјава
- наплата.

Услугите од подготовка на храна и пијалак ги опфаќаат следниве активности:

- набавка на продукти и пијалаци и нивно складирање
- подготовка на храна и пијалаци
- послужување на услугите
- наплата на услугите.

Дополнителните услуги учествуваат со помал процент во вкупниот приход на хотелот, но сепак имаат важна улога во дополнувањето на главните хотелски услуги, со што придонесуваат тие да бидат поатрактивни. Целта на дополнителните услуги е да ги поттикнеме гостите во користењето на главните услуги. Дополнителните услуги се од областа на забавата, културата, спортот, рекреацијата, продажбата на сувенири и други услуги, трговски, здравствени и др.

3. Продажба и маркетинг

Продажбата во хотелиерството се разликува од другите видови продажба, на пример од онаа во индустријата. За да се продаде одредена хотелска услуга, потребно е претходно таа да се порача за да се започне со нејзино производство. Во индустријата производот можеме да го складираме, а во хотелиерството не можеме. Во хотелиерството и транспортот не евозможен, потрошувачот треба да дојде во хотелот ако сака да користи одредена услуга. Хотелските услуги не можат да се пробаат за разлика од индустриските производи.

Продажбата во хотелиерството се одвива на два начина:

- врз основа на резервациите
- врз основа на склучени договори со патничките агенции.

Поголемите хотели имаат посебни одделенија кои се занимаваат со истражување на пазарот, вршење пропаганда и воспоставување на соработка со патничките агенции. Во таквите хотелски одделенија работат и до 20 вработени, а во помалите хотели оваа работа може да ја врши само еден вработен. Сите овие активности спаѓаат во маркетинг-секторот. Истаржувањето на пазарот е сконцентрирано кон потрошувачот со цел да ги исполни нивните барања, да ги понуди и да ги продаде бараните услуги. Хотелот за продажба на своите услуги ги користи услугите од патничките агенции како посредници т.е. преку нивните продажни мрежи ја пласира својата понуда.

Целите на маркетинг-службата се преку своите активности, врз основа на реалната проценка, да ја одреди позицијата на хотелот на пазарот.

4. Контрола и финансии

Основна задача на контролата е да го обезбедува менаџментот со информации за управувањето и да обезбеди потребна документација како подлога за оценување на финансиските резултати.

Под контрола ги подразбираме сите активности кои служат како поддршка при одлучувањето за остварувањата во производството и при анализа на ефикасноста во хотелското работење.

Финансиската служба може да се подели во 4 дела:

Табела 21. Видови финансиски служби

финансиско планирање	Врши проценка на идните финансиски текови (односот помеѓу приходот и расходот).
финансирање	Обезбедување финансиски средства, нивно користење и враќање.
финансиска анализа	Анализа на книговодствените записи и извештаи. Му помага на менаџментот во анализата на преземените деловни потези и тековните финансиски прилики
финансиска контрола	Се состои од споредување на претходните и тековните финансиски активности, особено готовинската исплата. Најважно е да се утврди дали финансиските текови се во рамките на планираните и дали има евентуални отстапувања.

5. Функција на управување со човечкиот потенцијал – Human resource management

Основна задача на оваа функција е:

- планирање на потребниот број вработени
- правилен избор на вработените лица
- усовршување и натамошна обука на вработените
- утврдување и решавање на проблемите во меѓучовечките односи
- проценување на квалитетот на извршената работа.

Оваа деловна функција води грижа за исполнувањата на договорите за работа и за правата на вработените во хотелот.

6. Набавна функција

Основна задача на оваа функција е под најповолни услови и навремено да направи набавка на потребната количина материјали, инвентар и уреди потребни за извршување на редовната работа во хотелот.

7. Инвестициска функција

Задача на инвестициската функција е да изврши трансформација на финансиските средства во одреден облик кој ќе овозможи зголемување на добивката на хотелот.

Под инвестиции во хотелиерството се подразбираат вложувањата во градење на нов хотелски објект или вложувањата во осовременување и реконструкција на постоечките хотелски капацитети. **Реконструкцијата** е инвестирање во постоечкиот

градежен објект (во хотелот), додека осовременувањето се однесува на набавка на нов инвентар и уреди во хотелот. Инвестициите се дефинираат како сегашни вложувања за постигнување на резултати во иднина. Сите вложувања кои во иднина ќе дадат слаби резултати се нарекуваат промашени инвестиции.

Капацитетот во хотелиерството се изразува преку производната и услужната способност на објектот.

Табела 22. Видови капацитет според производната и услужна способност на објектот

сместувачки капацитет	Се изразува во бројот на сместувачки единици (соби или апартаменти), а во поголем број случаи, во кревети.
производен капацитет	Способност на кујната да произведе одредена количина оброци. Капацитетот на салата се изразува во бројот на места за седење.

Степенот на искористеноста на капацитетот е најдобар показател за работењето на еден хотел и претставува однос помеѓу вистинското и возможното искористување. Од аспект на степенот на искористеноста ги разликуваме следните три вида капацитети:

Табела 23. Видови капацитет според степенот на искористеност

максимален капацитет	Најголем возможен капацитет или стопроцентна искористеност
реален или работен капацитет	Капацитет кој се остварува во нормални услови на работа при што се пресметани нормалните временски загуби при смена на гостите и при одржување на хотелот (чистење, поправки и сл.).
оптимален капацитет	Тоа е степенот на искористеност кој осигурува максимална разлика помеѓу приходите и расходите од работењето односно максимална добивка со нормално оптеретување на капацитетот на хотелот.

Заклучок:

Вработените во хотелот своето знаење, способност и талент го вложуваат во подготвувањето и послужувањето на хотелските услуги. Вработените треба да можат да ги предвидат и препознаат желбите и потребите на гостите за да можат да им го понудат она што тие го сакаат и очекуваат да го добијат, што е најдобар начин за постигнување на успех во хотелот. Големо влијание врз работењето во хотелот има деловната етика и начинот на комуникација. Предуслов за добрата поставеност на организацијата на работење во хотелот е познавањето на угостителската дејност, односно познавањето на хотелиерството, вклучувајќи го и знаењето за функциите во хотелиерството и технолошкиот процес, стручноста на вработените, структурата на потрошувачите и нивните потреби. Тоа се всушност и задачите на хотелскиот менаџмент. Успешното работење на менаџментот во еден хотел најмногу доаѓа до израз преку остварување на функциите во тој хотелот. За остварувањето на секоја функција во хотелот има задолжено посебен менаџер. Како најглавни функции кои им се доверени на менаџерите во хотелот се сметаат: производната, продажбата и маркетингот, контролата и финансиите, управувањето со човековите ресурси, набавната функција и инвестициската функција.

Запомни ги поимите:

планирање, организирање, раководење, контролирање
Human resorce management, реконструкција, капацитет, инвестиција

Прашања за повторување и вежби:

1. Што претставува организацијата на работење во хотелот и која е нејзината цел?
2. Кои се предусловите за добрата поставеност на организацијата на работа во еден хотел?
3. Објасни ги функциите на хотелскиот менаџмент.
4. Објасни ги со примери способностите кои треба да ги поседува менаџерот на еден хотел.
5. Кои активности ги опфаќа производната функција во хотелот?
6. Објасни ги начините на кои се одвива продажбата во хотелиерството.
7. Објасни ги работите и работните задачи на финансиската функција во хотелот.
8. Зошто е важна функцијата на менаџирање со човечките ресурси во хотелот?
9. Објасни ги со практични примери поимите инвестиција и реконструкција.
10. Кои степени на искористеност на капацитетот на хотелот можеш да ги објасниш со практични примери?

Проблемски задачи:

1. Посетете некој хотел и обидете се да дознаете од менаџерот на хотелот нешто повеќе за неговите работни обврски. Се совпаѓаат ли неговите одговори со функциите на менаџментот кои ти ги знаеш?
2. За време на посетата на хотелот обиди се да дознаеш нешто и за степенот на зафатеноста на капацитетите во него?

Регистар на поими и термини

Акватели (ботели) — тоа се бродови наменети за крстарење.

Биро-хотели — градски хотели кои покрај вообичаените услуги, на деловните луѓе им нудат услуги и простор (за семинари) уреден со посебен инвентар и персонал.

Бутик-хотели — мали семејни хотели кои нудат интимна атмосфера и гостинот се чувствува како да е дома.

Гарни-хотели- bed & brekfast — на гостите им даваат услуга од смесување и појадок.

Договорен менаџмент — сопственикот на хотелот ангажира менаџери кои ќе управуваат со хотелот и тој не се меша во неговата работа, а менаџерот за својата работа добива провизија.

Депанданс — претставува одвоена градежна и функционална целина која дава услуга само од сместување, а е од иста категорија како и хотелот.

Деловна етика — етиката претставува збир на индивидуални верувања во тоа што е исправно, а што неисправно, односно добро или лошо во процесот на деловно работење.

Закон за вршење угостителска дејност — ги дефинира начините и условите за вршење на угостителска дејност.

Инвестиција — претставува сегашни вложувања за постигнувања на резултати во иднина

Информациски партнерства — здружување на повеќе разновидни стопански субјекти — фирми кои меѓусебно не се конкуренти.

Камп — претставува просторно и функционално организирана целина, во која гостите за сместување користат свој или од кампот позајмен инвентар (шатор, автоприколки, камп-приколки, бунгалови и сл.).

Капацитет — способност за производство на одреден обем на производи или услуги.

Класификација на угостителски објекти — распоредување на угостителските објекти според одредени критериуми, технолошкиот процес, времето на работење, локацијата и сл.

Комуникација — процес на пренесување информации (пораки) од нарачателот до примачот, под услов примачот да ја разбере пораката.

Комплементарни објекти — се поедноставни угостителски објекти за сместување во однос на опременоста и квалитетот на услугата што ја дават.

Контрола и финансии — прибирање, обработка и анализа на податоците, односно информирање за хотелското работење и вршење други финансиjsки работи.

Контролирање — следење на хотелските деловни активности преку остварување на бараните резултати.

Менаџмент — збир на активности од планирање, организирање, раководење и контрола во одделни деловни процесисо цел да се постигне зацртаната цел на хотелот.

Минимални технички услови — основните услови кои треба да бидат утврдени при изградба на еден угостителски објект (без разлика на неговата категорија) уредување и опремување како и послужување на угостителските услуги.

Мотели — специфичен објект за сместување лоциран покрај сообраќајница, од тип на минување, покрај услуга од сместување и исхрана на гостите, се овозможува и користење на услуга поврзана со нивното возило.

Ноќевалишта — издава кревети, нема услуга од појадок, треба да биде чисто и да има заеднички санитарни јазли.

Одделение за одржување на хигиената — се грижи за чистотата и уредувањето на сите продажни места во одделението за храна и пијалаци (ресторан, кафеана, бар и сл.), заедничките простории, санитарните простории, холовите, претхолот, скалите, гардеробите и др.

Одделение за декорација — се грижи за одржување на хортикултурата -зеленилото во хотелот.

Одделение за храна и пијалак — food & beverage - хотелско одделение кое се состои од кујна, ресторан, аперитив-бар, и други организацииски единици во кои се подготвува и послужува храна, слаткарски производи, пијалоци и напитки.

Организирање — процес на формирање на организациона структура на човечките, финансиските, материјалните и информациските ресурси во функција на постигнување на организационите цели на хотелот.

Основни објекти — поквалитетни (поудобни, покомфорни, со подобар надворешен и внатрешен изглед) објекти за сместување и во нив, по правило, се вработени постручни лица (пообразувани и покваликувани) кои добро ја познаваат културата на однесување со гостите.

Основна цел на угостителското работење — претставува задоволување на барањата, желбите и потребите, на потрошувачите.

Пансион — угостителски објект во кој гостите остануваат на подолг престој и дава услуга од сместување, исхрана, а може да даде и други останати услуги, комплетна услуга која се состои од ноќевање, појадок, ручек и вечера.

Пансионска услуга — услуга која се состои од сместување, појадок, ручек и вечера.

Перална - се грижи за перење и пеглање на хотелската постелнина и алиштата на гостите.

Планирање — дефинирање на целите и начинот на нивното исполнување.

Планинарски домови и куќи — угостителски објект во кој на гостите и се дава услуга од сместување и исхрана, и се лоцирани во места погодни за планинарење.

Правилник за работа — ги утврдува условите за работа на вработените и претставува етички кодекс на однесување за време на извршување на работниот процес.

Продажба и маркетинг — истражување на пазарот, продажба и промоција на хотелските капацитети

Раководење — подразбира соединување на сите вработени во една целина — тимска работа, заради исполнување на зацртаните цели на хотелот.

Резиденција — туристички апартман од прва категорија и се означува со 5 ѕвезди.

Реконструкција — инвестирање во постоечкиот градежен објект (во хотелот), додека осовременувањето се однесува на набавка на нов инвентар и уреди во хотелот.

Ресторанска мрежа — збир на сите објекти на одреден простор чија основна дејност

е послужување на храна и пијалок.

Семејна соба - се состои од претсобје, две простории за спиење и бања (во ваквата соба може да има најмногу 4 кревета).

Служба на кат — посебна организациона единица која се грижи за сите неопходни работи потребни за подготвување на собата за продажба.

Сместувачки дел — хотелско одделение кое се состои од примена служба и хотелско домаќинство.

Стандарди на хотелското домаќинство — елементи кои го одредуваат квалитетот на комфорот на хотелскиот корисник.

Стандардизирани плочи — ознаки за видот и категоријата на угостителскиот објект

Технички дел — се грижи за исправноста на апаратите, уредите и одржување на хотелот.

Туристички населби — посебни (поединечни) градежни објекти , повеќе апартмани во една зграда, блокови и збир на повеќе објекти на иста локација - целина. Блоковите — целините се повеќе од 20 апартмани на иста локација кои треба да бидат организирани како стопански субјект.

Угостителство — стопанска дејност која дава услуги од сместување, подготвување храна и пијалаци, активности поврзани со спорт, рекреација, забава, културни и други дополнителни услуги, трговски, здравствени, лични и сл.

Угостителски објект — деловна единица која на гостите им дава угостителски услуги во вид на точење пијалаци, услуга од исхрана, услуги за сместување, како и други услуги кои вообичаено се вршат во угостителството.

Угостителска мрежа — се подразбира збир на угостителски објекти за сместување, исхрана, пијалаци и разонода на гостите.

Феријални домови — угостителски објекти наменети за сместување на членови на феријални друштва и сојузи.

Франшиза — сопствениците на хотелите склучуваат договори со ланец хотели и им плаќаат провизија од остварениот приход за користење на нивното име. Хотелот мора да задоволи одредени стандарди кои ги одредува ланецот на хотели.

Хотел — угостителски објект кој на гостите и дава услуга од сместување и појадок, а може да дава и други услуги вообичаени за угостителството.

Хотелски апартман — се состои од просторија за спиење и лична хигиена, соба за дневен престој и просторија за подготвување пијалак и едноставни јадења.

Хотелски населби — збир од самостојни објекти за сместување кои не се функционално поврзани. Даваат услуга од сместување и останати услуги (спорт и разни видови рекреација на отворен простор).

Хотелиерство — дел од угостителството кој првенствено дава услуги од сместување.

Хотелиерска мрежа - се подразбира збир на сите објекти на одреден простор чија основна дејност е сместување гости.

Хотелски ланец — поврзани хотели за кои важат исти стандарди.

Хостели - објекти наменети за младите кои нудат услуги од сместување и исхрана, и изнајмуваат соби наменети за повеќе лица.

Human resorce management - управување со човечките ресурси

wellness-хотели - На гостите им нудат здравствени услуги од превентивен карактер.

ЛИТЕРАТУРА

Учебници

Буња Џани, **Organizacija poslovanja u hotelierstvu i turizmu**, Школска книга, Загреб 2006 г.

Вебер С., С. Чижмар, **Osnove turizma i ugostiteljstva**, Школска книга, Загреб, 1994 г.

Краљ Бранка, Петер Штефанец, Даворка Гавранич, Јасна Штефанец, Младен Штефанец, **Organizacija i poslovanje prijamnog odjela**, Школска книга, Загреб, 2001 г.

Лупич Маријан: **Hotel – Prijamni odjel**, Школска книга, Загреб, 1994 г.

Трпчевски Фидан, Чедомир Димовски, **Агенциско и Хотелско работење** за II, III и IV година – Просветно дело, Скопје, 1997г.

Цицковски Александар, **Организација и техника на хотелското работење**, Битола 1994 г.

Останати извори

„Угоститељство и туризам, УТ“, стручни списанија за туризам и угостителство, Загреб;

Закон за вршење на угостителска дејност;

Правилник за категоризација на угостителски објекти (Сл. Весник бр.16/2006 год.);

Статистички показатели од Државниот завод за статистика.

СОДРЖИНА

Предговор	4
-----------------	---

I Хотелиерството основна дејност на угостителството

1. Угостителство	6
1.1 Услужни дејности – заемна условеност и поврзаност	6
2. Развој на угостителството и хотелиерството	8
3. Специфичности на хотелиерството	9
4. Значење на хотелиерството како дел од угостителството	10
5. Перспективите за изградба на сместувачки капацитети во Македонија	11
6. Изградба на сместувачки капацитети во светот	13

II Објекти за сместување

1. Угостителска мрежа	16
2. Поделба на угостителски објекти за сместување	16
3. Минимални услови за вршење угостителска дејност и категоризација на угостителските објекти	17
4. Основни објекти за сместување	22
4.1 Хотел	22
4.2 Класификација на хотелите	24
4.3 Мотел	25
4.4 Туристички апартман	26
4.5 Туристичка резиденција	26
4.6 Пансион	27
4.7 Хотелска населба	27
5. Комплементарни објекти за сместување	28
5.1 Камп	28
5.2 Ноќевалиште – свратилиште	29
5.3 Хостели – одморалишта – гостилница	29
5.4 Апартотели – семејни апартмани	29
5.5 Куќи, апартмани за одмор и соби за издавање	29
5.6 Приватни сместувачки објекти	30
5.7 Угостителски услуги во селски домаќинства	30
5.8 Други комплементарни сместувачки објекти	30

III Хотел

Просторно функционална поделба на хотелот

1. Хотелско-сместувачки дел	32
1.1 Хотелски влезови	32
1.2 Хотелско лоби	33
1.3 Рецепција	33
1.4 Ходници и скали	34
1.5 Лифтови	34
1.6 Стамбени простории	35
1.6.1 Хотелска соба	35
1.6.2 Хотелски бањи	36
1.6.3 Уредување на собите	37
1.6.4 Уредувањето на ентериерот на бањите	38
1.7 Општествени простории	39
1.8 Санитарно-хигиенски простории	40

2. Угостителски дел – (производно-услужен)	41
2.1 Ресторан	41
2.1.1 Просториите за послужување во класичниот ресторан	41
2.1.2 Помошни простории на класичниот ресторан	42
2.2 Кујна	43
2.2.1 Кујнски одделенија	44
3. Економско-технички дел	46
3.1 Техничка служба	46
3.2 Перални	47
3.3 Магацинска служба	47
3.4 Гаражи	47
2. Работни одделенија и работни места во хотелот	
1. Работни одделенија	48
2. Организациона структура на сместувачки дел	49
3. Работни одделенија и работни места во приемната служба	50
4. Работни одделенија и работни места во домаќинство	56
4.1 Работни одделенија	56
4.2 Работни места во домаќинството	58
4.3 Стандарди на хотелското домаќинство	60
4.4 Соработка на хотелското домаќинство со другите одделенија	61
4.5 Евиденции во хотелското домаќинство	62
3. Хотелски персонал	
1. Потребни особини на вработените во хотелот	65
1.1 Деловна етика	65
1.2 Комуникација	66
4. Функционална организација во хотелското работење	
1. Хотелски менаџмент	68
2. Производна функција	70
3. Продажба и маркетинг	70
4. Контрола и финансии	71
5. Функција на човечкиот потенцијал – Human resorce management	71
6. Набавна функција	71
7. Инвестициска функција	71
Регистар на поими и термини	74
Литература	77