

Najlepše se zahvaljujem svima koji su mi nesebično pružili podršku tokom mog školovanja. Pre svega mojim roditeljima, sestri, prijateljima, koji su uvek bili uz mene sa puno strpljenja i podrške. Takođe bi se zahvalila i prijateljima koji su mi pomogli prilikom izrade rada, kao i njegove prezentacije.

Imam i tu čast da zahvalim mom mentoru profesoru Slobodanu Tojagiću na korisnim savetima, kao i ostalim članovima komisije.

Puno hvala.

Uvod

Začeci hotelijerstva se vezuju za kretanje ljudi i zadovoljavanje njihovih egzistencijalnih potreba na putovanju. Prvi objekti, preteče današnjih ugostiteljskih objekata za smeštaj su nastali u gradovima, centrima trgovinske aktivnosti, svetišcima, lečilištima, na glavnim pravcima komunikacija.

U dosadašnjoj praksi za oblikovanje hotelskih objekata su bili zaduženi isključivo arhitekti. Oni su projektovale hotele uglavnom ili isključivo koji su se dopadali njima, a eventualno naručiocima – investitorima, malo ili nikako ne vodeći računa o dopadljivosti budućim korisnicima, gostima. Smatralo se da spoljašnji izgled nije toliko važan za korisnike jer nemaju izgrađen stav, ukus, niti odgovarajuće znanje i dace kao lepo prihvatit sve što im ponude arhitekta.

S obzirom da se hoteli ipak zidaju za korisnike, a ne za arhitekta, jer ga korisnici doživljavaju kao drugi dom, nužno je poštovati žalje i potrebe korisnika na čemu se bazira savremeni marketing pristup.

U principu se postavlja pitanje kako trba da izgleda hotelski objekat visoke kategorije porastom standarda i tehničkim omogućenjem brze promene lokacija i boravka da bi bio privlačan za potencijalne korisnike, ciljne segmente tražnje. Savremeni pristup hotelskog oblikovanja je na marketig konceptu koji u centar pažnje stavlja potrebe i interes budućih korisnika. Postoji čitav niz bitnih atributa totalnog hotelskog proizvoda kojima korisnici daju značaj. To su pre svega lep izgled soba po mogućstvu sa pogledom na atrktivni predeo destinacije, zatim lep izgled restorana sa kulinarskim specijalitetima, društvenim prostorijama sa mogućnošću višenamenskog korišćenja, kao i mogućnošću raznih tipova rekreacije (razne vrste gazena na otvorenom ili zatvorenim prostoru, sa noćnim kupanjima kao deo zabavnog programa namenjenog omladini, tereni za tenis i golf).

U osnovi se podrazumeva da svaki hotel pogotovo objekti visokih kategorija moraju zadovoljiti svoju osnovnu namenu smaštaja, usluge ishrane i pića, ali i da zadovolji i ostale materijalne i psihološke potrebe turista. Da bi se ovo ostvarilo realizatorima ideje gradnje hotela je potrebna pomoć odnosno neophodna pomoć prostornih psihologa, turizmologa, hotelijera i brojnih stručnjaka drugih profila kako bi se utvrdile relevantne potrebe i želje korisnika.

ZADATAK RADA

S obzirom da savremeno projektovanje i gradnja hotele visoke kategorije, pored brojnih stručnjaka različitih profila, može se reći sve dominantnije angažuje školovane turzmologe i hotelijere, nameće se potreba da stručnjaci navedenog profila sagledaju, usaglase i obave turizmološku klasifikaciju osnovnih elemenata koji karakterišu ove objekte.

Prema navodima iz literature i brojnim iskustvenim podacima, sa sigurnošću se može konstatovati da bi ovakav pristup projektovanju i gradnji hotela visoke kategorije bio savremen i da može činiti deo budućeg pravca razvoja u ovoj oblasti privredne aktivnosti. Međutim, s obzirom na brojnost raznorodnih činilaca uticaja, stručnjaci turizmolozi i hotelijeri moraju sve profile stručnjaka koji učestvuju u aktivnostima " od ideje do realizacije " (ekonomisti, stručnjaci za marketing i menadžment, inženjerske strukture različitih specijalnosti, specijalisti za dizajn, za pejsažno uređenje i sl., psihokozi itd.) okupiti na zajedničkom zadatku, nametnuti im se i postati avangarda u rešavanju zadatka.

Iz navedenih postavki, zadatak ovog rada je da u globalu u osnovi sagleda, definiše, obrazloži i na najjednostavniji način klasifikuje osnovne činioce koji definišu hotel visoke kategorije, a sve kao začetak šire aktivnosti u ovoj oblasti.

S obzirom da ovakav zadatak, koliko nam je to poznato, do sada nije obrađivan na sličan način, kao model za posmatranje je uzet imaginarni objekat, nedefiniranih kapaciteta, a rezultat rada su samo vizija mogućnosti posmatranja i rešavanja problema na ovaj način.

Rezultati rada dobijeni posmatranjem osnovnih turizmoloških problema u realizaciji gradnje hotela visoke kategorije, definisani kroz aktivnosti tokom izrade ovog rada, u osnovnom nivou bi sa sigurnošću mogli postati začetak, odnosno model šire aktivnosti u ovoj oblasti delovanja.

Izbor optimalnog razmeštaja i lokacije

Od toga gde se hotel nalazi u velikoj meri zavisi njegova atraktivnost za goste odnosno obim prometa, cene usluga, prihodi, efektivnost, rentabilnost investicije.

Izbor optimalnog razmeštaja

Pod pojmom razmeštaj podrazumevamo planski sistem optimalnih hotelskih lokacija. Razmeštaj hotela je uslovljen brojnim faktorima manjeg ili većeg značaja, koji su podložni promenama u vremenu i prostoru. U praksi se javljaju dva moguća pristupa razmeštaju hotela:

- razmeštaj pojedinačnih hotela na nivou određenog prostornog obuhvata, administrativnih teritorijalnih jedinica (regija, grad) koji se može ugraditi u prostorni plan.
- razmeštaj lanaca hotela na određenom prostornom obuhvatu.

Na izbor optimalne lokacije utiče čitav niz lokacionih faktora:

- položaj prema resursu, putu, naselju
- turističkim objektima
- radna snaga
- građevinsko zemljište
- infrastruktura
- zemljišna politika
- sigurnost i kontinuitet poslovanja
- konkurencija
- ekološki faktori i dr.

Kako jednom izgrađena hotelska zgrada ne može da se pomera i sledi potencijalne kupce i kako hotel ne može da transportuje i šalje svoje proizvode u svet – na tržište, jedini način da se proizvod „približi“ kupcima je izbor takve lokacije koja će biti maksimalno prilagođena potrebama ciljnih segmenata tražnje.

Lokacioni kriterijumi i faktori

Lokacioni faktori se u principu mogu svrstati u tri grupe:

1. Lokalni kriterijumi vezani za tržište

Turizmološko oblikovanje hotela visoke kategorije

2. kriterijumi koji se odnose na fizičke karakteristike mesta
3. Ostali kriterijumi

U zavisnosti gde se hotel nalazi – obala, planina, grad itd. Razlikuju i lokacioni faktori i zahtevi. Prema iskustvenim normama hoteli se mogu formirati kao:

Gradski hoteli koje karakteriše da :

- lokacija treba da bude u centru,
- u blizini stanice,
- u blizini administrativnih/komercijalnih tačaka,
- u blizini parkova, garaža, parking,
- van bučne zone ulica.

Kako se poslovni ljudi i turisti se lakše odriču tišine nego centralne lokacije, najbolje je kada je to tiha i mirna ulica u centru grada.



Slika 1. Spoljašnji izgled hotela Hayat : (<http://www.bookingroom.com/>)

Obalni hoteli

Treba da su što bliže obali ili plaži, odnosno vodi, bez obzira da li je to more, jezero ili reka.

Turiste najviše privlači kontaktna linija zemlja-voda.

Ako nisu uz obalu hoteli mogu biti i na nekoj istaknutoj lokaciji, uzvišenju sa koga se pruža lep pogled na vodu ili okolinu, što takođe može biti veoma privlačno.

Planinski hoteli koje karakteriše specifičnost da se nalaze:

- u zimskim turističkim centrima,

Turizmološko oblikovanje hotela visoke kategorije

- blizu mesta polaska uspinjača ili na samim stazama,
- na istaknutoj lokaciji sa lepim pogledom na okolinu,
- na stabilnom tlu,
- na prostoru koji je zaštićeni od lavina, klizišta, smetova i sl.

Aerodromski hoteli su uglavnom namenjeni tranzitnom smeštaju putnika, ishrani, sastancima i dnevnim odmorima, a nalaze se u blizini aerodroma, u krugu prečnika 2-6 km., na prostoru manje izloženom buci aviona.

Lučki hoteli

Grade se u blizini trajektnih terminala ili objekata namenjenih sportovima na vodi. Ovu vrstu hotela je nekada teško odvojiti od već navedenih tipova.

ARHITEKTONSKO OBLIKOVANJE HOTELA

Koncepti hotelske arhitekture

Mnogi su umorni od arogancije pojedinih „velikih“ arhitekata koji proglašavaju nezalicom svakog ko „ne razume“ njihovu umetnost. Treba težiti ka ideji da se u principu gostu pruži prijatna sredina. Lanac „Hayat“ hotela na primer predstavlja interesantnu ilustraciju savremenog koncepta oblikovanja spoljašnjeg i unutrašnjeg prostora u skoro biblijskoj razmeri. Retki su primeri koji izazivaju takvu pažnju i divljenje običnog čoveka. Unutrašnjost hotela u principu predstavlja zatvoreni atrijum sa zasađenim drvećem, kavezima sa egzotičnim pticama, monumentalnom strukturom u obliku globusa gde sa okružujućih terasa padaju zelene puzavice, a u sobe se odlazi zastakljenim liftovima do terasa sa direktnim ulazom do njih itd.

Ovaj hotelski lanac bolje od ostalih leži kada je arhitektura u pitanju da izađe u susret gostima – korisnicima. Shvata se potreba turista da budu zapanjeni i iznenađeni i stalno „bombardovani“ novim neuobičajenim vizuelnim nadražajima, odnosno utiskom da svaki korak, svaki trenutak boravka predstavlja zanimljiv doživljaj, bilo da se radi o posmatranju objekta sa spoljašnje strane, o utisku na recepciji, tokom vožnje u liftu, sedenja u restoranu itd. Svaki prostor je svojevrsni spektakl – doživljaj, pa korisniku – turisti – gostu sama hotelska zgrada nikada nije dosadna već uvek izaziva divljenje i osećaj prijatnosti što se u njoj nalazi tj. boravi. Dosadašnja iskustva su pokazala da je komercijalni efekat ovakve arhitektonske koncepcije izuzetno poželjan.

Marketinški i psihološki aspekti hotelske arhitekture

Savremeni pristup hotelskog oblikovanja je baziran na marketing konceptu koji u centar pažnje stavlja potrebe i interes budućih korisnika. Postoji čitav niz bitnih atributa tj. elemenata totalnog hotelskog proizvoda kojima korisnici pridaju značaj – lep izgled soba, restorana, društvenih prostorija, mogućnost rekreacije itd. Među kojima ipak visoko mesto zauzima arhitektonski dizajn hotela.

U principu se postavlja pitanje kako treba da izgleda hotelski objekat da bi bio privlačan za potencijalne korisnike, ciljne segmente tražnje. Jedan od baznih principa pri izgradnji hotela mora biti poznavanje ljudskih potreba koje moraju i mogu biti zadovoljene prostorom totalnog hotelskog proizvoda. Naravno, prvo se podrazumeva da svaki hotel mora zadovoljiti svoju osnovnu namenu-smeštaj, ishrana, i slično, ali i da zadovolji i ostale materijalne i psihološke potrebe turista. Da bi se ovo ostvarilo arhitektama je potrebna pomoć prostornih psihologa i drugih stručnjaka kako bi se utvrdile prostorno tj. arhitektonski relevantne potrebe i želje korisnika koje se mogu zadovoljiti odgovarajućim oblikovanjem hotela.

Pri projektovanju se sve više koristi propagandni princip AIDA-Attention, Interes, Desire, Action, gde hotel svojim izgledom prvo mora privući Pažnju, pobuditi Interesovanje, izazvati Želju i najzad podstaći goste na Akciju – ulazak u hotel i korišćenje usluga. Ovaj efekat može postići samo lepa, originalana i atraktivna zgrada, a ne neki bezlični sivi kurbus koji se ni po čemu ne razlikuje od standardnih stambenih objekata u novim blokovima.

Turizmološko oblikovanje hotela visoke kategorije

Nema sumnje da prisustvo brojnih psiholoških i komercijalnih faktora u turizmu i hotelijerstvu pred ovu strukturu stavlja ozbiljan i odgovarajući zadatak. Sa jedne strane je potrebno zadovoljiti potrebe korisnika i očekivanja investitora, a sa druge strane pronaći uspešno i umetnički vredno arhitektonsko rešenje koje se skladno uklapa u postojeći ambijent jer se mora voditi računa o specifičnom karakteru mesta o očuvanju tzv. „duha mesta“ *genius loci*.

Mora se „čuti njegov glas“ kako bi se sačuvala prvobitne, autentične vrednosti koje su ga učinile turistički privlačnim. Prirodna ili stvorena sredina i arhitektura se moraju stopiti u jednu celinu. Međutim, arhitektura mora osetiti da li je sredina „slaba“ pa se ona mora pokazati jakim i dominantnim ili je pak sredina „jaka“ pa se ona mora potčiniti i takvom stanju prilagoditi. Dakle, u osnovi se moraju zadovoljiti određene, materijalne ali i psihološke potrebe turista, pa su definisani osnovni principi koji se postavljaju pred turistički urbanizam i arhitekturu mada je stvar njih samih kako će psihološke i i duhovne potrebe prevesti na arhitektonski jezik i materijalizovati ih u odgovarajuće fizičke strukture.

Osnovni principi hotelske arhitekture

Brojni stručnjaci se bave pokušajima formiranja osnovnih principa uspešne hotelske arhitekture.

Baud Bovy (1967) smatra da treba graditi hotele koji naglašavaju osećaj opuštenosti, odmora, života u prirodi. Hoteli treba da imaju „šarm“ i ličnost, što privlači turiste. Treba izbegavati velike monolitne blokove, visoke zgrade, urbani karakter koji često degradira mesto i podseća turiste na stambene zgrade u kojima žive cele godine.

Salay (1982) insistira na arhitekturi koja se bazira na dobro shvaćenim karakteristikama ambijenta i njihovoj primeni u novom oblikovanom izrazu.

Rašin (1977) ističe četiri osnovna principa humane turističke arhitekture:

1. intimnost prostora - treba da bude tako dimenzionisan da se čovek u njemu ne oseti izgubljenim, izložen pogledu velikog broja ljudi, a važan je i osećaj posedovanja „sopstvenog ugla“, pogled nad svim svim što se u tom prostoru događa, kao i značaj sopstvenog pristupa u tom prostoru.
2. osećaj prostranosti – mestimično slobode, vizure oslobađaju čoveka pritiska, pružaju osećaj mogućeg kretanja rađaju optimizam.
3. dimenzionisanje objekta – dostupnost svega i svakoga i dovođenje u merne odnose čoveka i stvari.
4. povezanost sa prirodom – povezivanje sa pejzažom i nemogućnost da se otkrije gde prestaje ono što je čovek stvorio a gde se nastavlja priroda.

Iz navedenog se vidi da postoje teškoće pri formulisanju nekih opštih, univerzalnih principa turističke i hotelske arhitekture.

U savremenom oblikovanju hotela i njihovih enterijera sve više se izdvajaju dve različite tendencije:

- monumentalistička
- intimistička

Pojedini novi hotelski lanci (Hayat, Marriott i dr.) su izraziti predstavnici monumentalističkog stila – grandiozni hoteli sa monumentalnim enterijerima (ogromni, visoki atrijumi) u koje gosti ulaze sa osećajem divljenja, zapanjenosti, strahopoštovanja...

Kao suprotnost se javlja tzv. intimistički pravac – gde čitav ambijent treba da ostavi utisak topline, zaštićenosti, prijatnosti, psihološke sigurnosti. Uz najveći funkcionalni i tehnički komfor

Turizmološko oblikovanje hotela visoke kategorije

za odmor, rekreaciju i rad ide dosledno stilizovana lepota ambijenta sa svim dekoracijama i nameštajem. Izbegavaju se „hale“ od sirovog betona.

SPOLJAŠNJE UREĐENJE PROSTORA OKO HOTELA

Automobilski parking i garaža

Za hotele se koristi standard 1, 2 parking mesta po sobi.. Za osoblje su dodatni parking prostori. Parking mesta su skupa –velika površina za parking i puteve. U gradovima se može graditi podzemna garaža ili koristiti komercijalna garaža ako je u blizini. Prema pravilniku o kategorizaciji samo hoteli A ili L kategorije moraju osigurati garažiranje vozila.

Pejzaž i uređenje prostora

Prostor se uređuje na različite načine:

- spoljni grejani bazeni –u turističkim centrima to je nužno
- golf
- tenis
- privatna plaža
- jahanje
-

Unutrašnja oprema za rekreaciju:

- bazen
- sauna
- solarijum

Prostor je potrebno urediti i estetski mada to nije uvek samo vizuelno –drveće, cveće, fontane, statue...već i funkcionalno –zemlja od iskopa se ne odnosi (skupo je) , veće prave veštačke uzvišice –zaštita od toplote, vetra, buke i sl. Pored biljaka se mogu uključiti i životinje –labudovi, paunovi i sl.

Tvrde površine i popločavanje se koriste gde je velika frekvencija i promet gostiju. –Spoljna oprema mora biti izvedena od čvrstog materijala kako biodolela vetru, kiši, suncu i vandalizmu.

Unutrašnji pejzaž – enterijer

Unutrašnji pejzaž društvenih prostora ima različite namene:

- da stvori relaksirajuću i osvežavajuću atmosferu
- da nadoknadi nedostatak pogleda ka spolja sa nekih mesta
- da smanji efekat buke i žurbe
- da unese promene u strukturu, boje i oblike
- da obezbedi optimalnu vlažnost vazduha

Turizmološko oblikovanje hotela visoke kategorije

Postoji veoma veliki izbor biljaka koje se mogu koristiti i sve su zimzelene da bi se mogle koristiti tokom cele godine.

Osvetljenje

Spoljne osvetljenje je bitan faktor komercijalizacije hotela, doprinosi uočljivosti objekta, efikasnosti regulacije, kontrole i bezbednosti objekta.

Putokazi i pristupi



Slika 2. Pristup hotelu Sheraton : (<http://www.bookingroom.com/>)

Znaci i simboli su važan efekat komercijalizacije hotela.

Hoteli duž ulice koriste i druge metode za privlačenje gostiju – platnene nadstrešnjice, tepih staze, livreisano osoblje, osvetljenja, oblikovanje ulaza doprinose uočljivosti objekta.

Za automobiliste je to još važnije – uočljivost znakova na 100 m.

Simboli i slikovni znaci – piktogrami su lakše uočljivi. To koriste svi veliki hoteli kada je simbol ili zaštitni znak, logo ili stil konstrukcije hotela ili njenog dela – krova npr.

Građevinski aspekti izgradnje

Hotel kao poslovni objekat

Hotel se sastoji od više samostalnih jedinica namenjenih za različite svrhe – osnovna jedinica je soba. Hotel se sastoji od:

- samostalnih
- odvojenih soba

Hotelsku celinu čine obično tri trakta:

- hotelski – smeštajni
- ugostiteljski
- ekonomsko – tehnički

Oni treba da budu uslovno rečeno odvojeni ali dobro međusobno povezani. Ono o čemu treba voditi računa je:

- praktičnost i ekonomičnost
- sanitarno higijenski uslovi
- tehničkim karakteristikama uređaja
- udobnosti i ugođaju

jer to stvara određenu fizionomiju objekta. Osnovno načelo je ekonomisanje prostorom – evidentno je da hotel mora raspolagati prostorima raznih veličina.

ULAZI I PRIJEMNA PREDVORJA

Hotelski ulazi

Hotelski ulazi, konkretno kod hotela visokih kategorija i luksuznijh hotela imaju više ulaza: glavni, sporedni, ekonomski ulaz za unošenje prtljaga. Sezonski hoteli prema lokaciji hotela (iz parka, sa ulice, od mora, od jezera) izgled glavnog ulaza je važan. Mora da obezbedi prijem gostiju koji dolaze

- pešice
- automobilom
- autobusom
- ili prilaze kolicima za invalide.

Prostor pred ulazom mora biti osposobljen za mimoilaženje vozila. Uzdignuti ulazi sa stepeništem stvaraju probleme, prenos prtljaga, mada deluju impresivnije, u tom slučaju je potrebno obezbediti poseban ulaz za prtljag na nivou ulice.

Zaštita – iznad ulaza je obavezna nadstrešnica, pruža zaštitu od kiše, sunca, snega, vetra – za goste koji dolaze ili čekaju prevoz.

Ulazna vrata mogu biti:

- rotirajuća, sa oscilirajućim vratima sa jedne ili obe strane
- jednostruka ili dvostruka oscilirajuća, automatska ili manuelna
- klizna, automatska sa pomoćnim oscilirajućim i sl.

Vrata i okviri moraju zadovoljavati:

- otpornost na atmosferske padavine
- otpornost na oštećenje
- otpornost na koroziju
- da zadrže izgled
- da su otporna na grebanje, upotrebu
- da se obezbedi ispravno funkcionisanje
- otporna na nasilno otvaranje i provale
- odsustvo oštrih uglova
- lakoća rukovanja, otpornost na vatru
- brzu evakuaciju – stepenice, pragovi
- lako održavanje i zamena delova
- laka zaštita od korozije

Vrata i prozori najčešće: tvrdo drvo, nerđajući čelik, bronza, anodni aluminijum sa glaziranim panelima. Sve više se koriste staklena vrata – što vidljiva unutrašnjost ali moraju biti uočljiva kao i ručke.

Automatska vrata

Važna su u velikim hotelima da bi se olakšao ulaz – izlaz i gostima i unosu prtljaga, uz minimalni uticaj promene vazduha – toplo, hladno kod klimatizovanih sistema jer ovo je veoma važno zbog ekonomičnosti.

Stepenice – zbog sigurnosti se ne stavljaju u predvorja, nego u linijama objekta gde se mogu očekivati. Moraju biti veličine uočljive i kontrastno naznačene i imati držače sa slobodne strane. Za hendikepirane osobe se moraju stvarati alternativna rešenja – staze, trake, liftovi i slično. Moraju biti izvedene od materijala koji ne klizi, a ivice otporne na habanje.

Prijemna predvorja



Slika 4. Prdvorje hotela Hayat :(<http://www.bookingroom.com/>)

Prijemna predvorja „hall“ moraju imati hoteli visoke kategorije L, A. Portirnica i recepcija moraju za ove kategorije biti odvojene.

Portir mora imati:

- nesmetan pogled prema ulazu i u prijemno predvorje
- nesmetan pogled prema stepenicama
- nesmetan pogled prema liftu

Recepcija mora biti smeštena:

- da je gost vidi čim stupi u predvorje
- mora imati vezu sa portirnicom
- mora imati vezu sa blagajnom

Stepenište i liftovi mogu biti smešteni nasuprot glavnom ulazu, levo ili desno od glavnog ulaza. WC mora biti na zaklonjenom i neupadljivom mestu.

Ulaz u restoran najčešće je kroz aperitiv bar, neposredno uz njega.

Turizmološko oblikovanje hotela visoke kategorije

U predvorju se moraju nalaziti:

- pisaći stolovi za korespondenciju gostiju
- izložbeni prostori – na najizloženijem mestu
- prodavnice – duvana, novina, suvenira, razgledanja knjiga
- prostorija za prtljag

To je centar preko koga se odvija ukupan promet gostiju i posetilaca hotela. U predvorju se mogu nalaziti i menjačnice, pultovi za informacije, telefonske kabine. Mora biti opremljeno da ostavlja prijatan utisak na gosta, dovoljan broj udobnih fotelja, kao i dekoracije slike, kipovi, cveće, zelenilo, tepisi, bazeni, akvarijumi, veliki svećnjaci, ali ako je predvorje izgrađeno od mermera nema slika.

Veličina prijemnog predvorja zavisi od tipa i veličine hotela i broja radnji u njemu. U velikim hotelima mogu se nalaziti putničke agencije, avio kompanije, rent – a – car agencije, frizer. U tropskim predelima ono može biti delimično otvoreno i spojeno sa vrtom i drugom vegetacijom.

Konstrukcija predvorja i prostora za cirkulaciju

Podovi kod izbora materijala treba obratiti pažnju na:

- obim prometa
- prirodu prometa
- izgled
- čišćenje i pranje
- održavanje
- bezbednost
- buka – komfor
- troškovi
-

Materijali mogu biti:

- prirodni i veštački kamen
- pločice
- drvo
- plastični i kompozitni
- tepisi

Rukovanje prtljagom

Potrebno je obezbediti olakšice i opremu za rukovanje prtljagom. Ovo je osobito važno velikom prilivu gostiju. Za ovakve slučajeve može biti obezbeđen i poseban ulaz kao lakši transfer od ostalih vozila koja stoje ili se kreću a podrazumeva brojne trake i slično. Bitno je da gost ima poverenja u sistem jer je odvojen od prtljaga, ručni prtljag sa vrednim stvarima se ne predaje. U većim slučajevima se to radi kroz glavni ulaz i odnosi u sobu sa gostom, posebnim liftom radi smanjenja gužve na standardnim liftovima i zbog raznih oštećenja.

Punkt nosača treba da je uz recepciju, da ima veze sa recepcijom i blagajnom, ostavom za prtljag, garažom, povezan sa alarmom za požar.

Garderobe i toaleti

Garderobe i toaleti se nalaze uglavnom u prijemnom predvorju, u blizini restorana, u blizini banket sala, kongresnih sala i slično.

Što se tiče ostalih elemenata opreme neophodno je dobro osvetljenje radi sigurnosti i čistoće iznad lavaboa i ogledala. Pločice da budu otporne na kiselinu i vlagu, podovi glatki a ne klizavi, otporni na kiseline, deterđent i sredstva za pranje i dezinfekciju. Oprema treba da bude efikasna, kao gumeni odbojnici za vrata. Ventilacija je sa rezervnim sistemom. Korpe za otpatke posebno za papirne ubruse, u kabinama ženskih wc-a korpe za uloške koji su direktno postavljeni. Potrebno je i predvorje sa ogledalima za šminku. U kabinama wc-a kuke za kačenje sakoa.

CIRKULACIJA I TRANSPORT

Vrste i oblici protoka korisnika

Vrste protoka kao dolazak, odlazak, korišćenje prostora u maksimalnim uslovima potrebno je obezbediti zdravstvene, higijenske, sigurnosne standarde evakuacije, potrebne ventilacije.

Putevi gostiju i personala su u principu razdvojeni, treba da je jasan odnos među takvim prostorima, mora da olakša cirkulaciju, da spreči ometanje gostiju, olakša kontrolu, bezbednost.

Hodnici i stepenici

U društvenim prostorijama hodnici su gubitak prostora, pa se cirkulacija treba obavljati kroz prostore koji su pogodni i za druge namene – foajeri, prodavnice ili kroz fokalne tačke – glavna predvorja. Hodnici koji vode do soba moraju biti odvojeni zbog komfora, privatnosti i radi smanjenja buke. Podovi su od različitog materijala, da nije klizav i kada je vlažan, a prekrivaju se da se ne bi čuli koraci. Zidovi se ukrašavaju slikama, fotografijama, turističkim regijama, sportskim događajima. Ogledala, zavese, komadi nameštaja su u uglovima, kao i zlenilo i cveće. Hodnicima za robu i usluge je potrebno obezbediti efikasnu cirkulaciju između ostava, radnih i srvisnih prostorija. Zidovi treba da su otporni na udare. Ulaz prema koridorima ili prostorima sa gotima zahtevaju vrata koja se automatski zatvaraju zbog buke i mirisa.

Veliki hoteli zahtevaju više stepeništa, u novije vreme zamenjuju ih liftovi. Glavno stepenište se prekriva tepihom učvršćen šipkama radi sprečavanja pomeranja tepiha. Stepenište za posluhu je ponekad i za slučaj opasnosti. Takođe ima odgovarajuću dekoraciju radi bolje atmosfere. Stepenište ne sme biti suviše strmo i uzano minimum 1200 mm. Projektovanje je uglavnom definisano bezbednošću i protiv požarnih zahtevima. Protiv požarna stepeništa moraju biti zatvorena taozvanim kontinuiranim protiv požarnim omotačem sposobnim da izdrži vatru minimum 2h. Pristup mu mora biti obezbeđen sa svakog sprata. Stepenište mora imati minimum tri stepenika, a između dva odmorišta maksimum šesnaest stepenika. Odmorište je širine kao i stepenište, minimum dužine 1050 mm. Odmorišta treba da su dovoljno čvrsta, dovoljne nosivosti, otporna na vatru. Kružna monumentalna stepeništa sa unutrašnjim radijusom manjim od 7600 mm nisu pogodna za brzu evakuaciju. Mogu biti od trajnog impresivnog materijala kao što je mermer, kamen (i jedan i drugi prirodni i veštački) . Da bi se ublažila buka tepisi se postavljaju ali da nisu zapaljivi.

Rampe se koriste za hendikepirane goste, servisne puteve za kolica, ograničene promene nivoa – kada su stepenice nepogodne.

Liftovi

U savremenim hotelima liftovi su važniji od stepeništa jer:

- gosti brže stižu na spratove
- ne umaraju se
- posluhu brže stiže
- istovremeno se prevozi više osoba
- olakšavaju promet u velikim objektima

Turizmološko oblikovanje hotela visoke kategorije

Pored ovih liftova za osobe postoje i liftovi za prtljag, prenos hrane iz kuhinje, osoblje – obično pored poslovnog ulaza. Hoteli visoke kategorije (A, L) , liftovi imaju više od dva sprata i podrazumevaju veći broj liftova.

Broj liftova zavisi od brojnih faktora:

- standardi
- broj soba i etaža
- banket i kongresne sale
- brzina liftova
- akceleracija itd.

Servisna cirkulacija

Efikasno funkcionisanje hotela zavisi od konkretnog planiranja servisne cirkulacije. Po pravilu jedan servisni lift dolazi na tri putnička lifta i moraju biti otvoreni ka servisnim predvorjima na svakom spratu. Servisna predvorja omogućavaju da servisni prostor bude odvojen od cirkulacije gostiju, treba da obezbedi pristup ka ostavam za posteljinu, kolicima, opremi za čišćenje, prostorijama sobarica.

Klasifikacija:

- putnički liftovi za laki promet u malim hotelima do 8 spratova, kapaciteta 7 – 16 osoba (550 – 1100kg)
- putnički liftovi opšte namene, sa sistemom za postepeno ubrzavanje i usporenje brzine kabine. Tipične brzine 4 – 8 spratova – 1, 25 m/sec; od 8 – 12 spratova – 1, 75 m/sec; od 12 – 16 spratova – 2, 40 m/sec.
- putnički liftovi intenzivne upotrebe u objektima sa više od 12 spratova sa banket salama, restoranima i slično na krovu. Raspon brzina 2, 4 – 5, 0 m/sec za 16 – 20 osoba a to je 1100 – 1800 kg nosivosti.

Dobra osvetljenost smanjuje osećaj klaustrofobije, a sa dobrom ventilacijom bitno u slučaju zaglavlivanja, a mogućnost komunikacije i signaliziranja prilikom zaglavlivanja uz pomoć tastera STOP i ALARM.

Za teretne liftove ili surogate treba imati u vidu da se transport obavlja sa tehničkim uređajima, velikim izložbenim materijalima, kamerama, tv ili audio vizuelnom opremom, kolicima sa hranom i pićem za sobni i banket servis, opremom za održavanje higijene i čišćenje.

Pokretne stepenice i druga transportna sredstva

Pokretne stepenice ili eskalatori su neophodna za protok velikog broja ljudi na ograničen broj spratova. Pogodne su za višenamenske šoping centre, izložbene paviljone, hotele ako su kongresne banket sale na etaže iznad glavnog predvorja, aerodrome. Sigurnosni uređaji uključuju kočnice (ručne, automatske) , isključenje u slučaju preopterećenja, zaključavanje protivpovratnog kretanja.

SOBE ZA SMEŠTAJ

Vrste soba i opšte karakteristike

Mogu biti – jednokrevetne minimum 8 m²

- dvokrevetne minimum 12 m²

ali su sve češći zahtevi da to ne bude samo spavaća soba već i dnevni boravak.



Slika 5. Soba hotela Hayat : (<http://www.bookingroom.com/>)



Slika 6. Soba hotela Sheraton primer dvokrevetne sobe
(<http://www.bookingroom.com/>)

Prozori se obavezno otvaraju unutra, ako nisu druge konstrukcije na podizanje i slično. Obavezno postavljanje kapaka i roloa kao zaštite. Zavisno od konstrukcije stavljaju se platneni zastori i venecijaneri. Balkonska vrata su obično staklena. Numeracija soba po sistemu prvi broj obično broj sprata 101, 201, 301...ako postoji međusprat onda obično počinje sa 11. Broj se obično stavlja iznad vrata a može i drugačije.

Prema pravilniku o kategorizaciji ugostiteljskih objekata se prostorije namenjene gostima osim rasvete sa plafona posebno svetlo zahtevaju za svako ogledalo, svaki ležaj, utičnicu za svako ogledalo kod umivaonika, manje ili veće stojeće lampe. Za hotele A i Lux kategorije dekoracija podrazumeva umetničke slike, skulpture, umetničke fotografije, vaze sa cvećem, tepisi, zavese, prekrivači kreveta. A u apartmanima to je stilski nameštaj i vodoskoci.

Turizmološko oblikovanje hotela visoke kategorije

Apartmani predstavljaju skup prostorija koji se sastoji od kompletne dvokrevetne sobe, sobe za dnevni boravak minimum 9 m², toaleta (wc i kupatila sa bideom i umivaonikom) .

Jednokrevetna soba sadrži krevet ili kauč koji treba da bude udoban. Dvokrevetna soba treba da ima odvojene krevete ili bračni krevet a može i francuski ležaj. Od opreme kreveta podrazumevamo elastični uložak, jedan ili dva jastuka, dva čaršava, potreban broj ćebadi a jedno može biti presvučeno. Platno posteljine u hotelu može biti od lana, pamučnog damasta i uređuju se u raznim stilovima. Sobni nameštaj i oprema mora biti praktičan, lepog izgleda, u lux hotelima nameštaj se može razlikovati po sobama – amper, rokoko, bidermajer i slično. Hotelska soba mora sadržati minimum kompletan ležaj, noćni ormarić uz ležaj, fotelje koliko i ležaja, stalak za prtljag, korpu za otpatke, pepeljaru i čaše koliko i ležajeva. Peškiri, ručnici moraju biti od damasta ili frotirski, a bade mantili od frotira. Tepisi mogu prekrivati cele površine ili samo delimično mali tepih ispod kreveta, uglavnom su od pamuka i vune. Zavesa se stavljaju sa unutrašnje strane, mogu biti pune ili čipkaste.



Slika 7. Primer sobe sa pogledom na planinski vrh hotela Hyatt, (<http://www.bookingroom.com/>)

Servisiranje i održavanje soba

Pristup za čišćenje, održavanje, sobni servis mora biti pažljivo projektovan da ne ometa goste, omogući lak transport i prevoz, obezbeđen priključcima i protivpožarnom opremom i obezbedi pristup servisnim kanalima. Pomoćne prostorije na etažama ubrajaju prostoriju za sobaricu, sobu za nadzornika, office, čajnu kuhinju, priručno skladište rublja i spratnu administraciju domaćinstva.

Nameštaj – kreveti

Dimenzije kreveta da bi zadovoljile potrebe visokih ljudi iznose:

- jednostruki 1000 × 2000 mm
- dvostruki 1500 × 2000 mm
- u SAD iznosi 2100 mm

U hotelima za poslovni svet u centru grada jednokrevetnih soba ima i do 50 %, a uobičajen standard 15 %.



Slika 8. Izgled kupatila jedne sobe u hotelu Marriott Torreón, (<http://www.bookingroom.com/>)

RESTORANI, SALONI, BAROVI, KONGRESNE i BANKET SALE.

Ugostiteljski trakt hotela čine ugostiteljske usluge koje se vrše u svrhu zadovoljavanja potreba za hranom, pićem, zabavom, razonom turista i lokalnog stanovništva. Ove usluge se pružaju u određenim, za tu svrhu opremljenim prostorijama i objektima kao što su :

- Restorani,
- Kafane,
- Aperativ-barovi,
- Snek-barovi,
- Disko – barovi,
- Taverene(gostionice)
- Bifei,
- Ekonomat.

Ugostiteljski deo treba da je dobro povezan i sa hotelskim, a ako je hotel prolazni potreban je i pristup sa ulice, tj. da je direktno vezan i sa ulice.

Projektonanje i oblikovanje restorana

Pri projektovanju restorana mora se uzeti u obzir spoljni izgled, cirkulacija gostiju i personala, metode usluživanja hrane, grupisanje sedišta, vrsta nemeštaja, interni nameštaj, oprema, prostor za zabavu.



Restorani – naziv potiče od latinskog glagola, „*RESTAURARE*“ što znači obnoviti, okrepiti.

Bitne karakteristike savremenih restorana su sledeće :

- Pružaju usluge prehrane i točenja pića načelno samo za vreme ručka i večere,
- Posebna prostorija za posluživanje hrane i pića izvan glavnih obroka, a to može biti točionica, gostionica, aperativ bar i sl.
- Točionica ne sme biti u prostoriji u kojoj se poslužuje, znači u restoranu,
- Prvorazredni nameštaj, oprema i pribor,
- Stručno osposobljena posluža,
- Francuski ili engleski način posluživanja

Po važećem pravilniku o razvrstavanju minimalnih uslova i kategorizaciji, *restoran* je ugostiteljski objekat u kome se jela pripremaju i za stolom. Pravilnik o razvrstavanju, minimalnim

Turizmološko oblikovanje hotela visoke kategorije

uslovima i kategorizaciji ugostiteljskog objekta. (Sl. glasnik RS, br. 35/94) , uslužuju toplu i hladna jela i napici po pravilu za vreme glavnog obroka (ručak i večera) . Restorani se razvrstavaju u : klasične i specijalizovane .

- Klasičan restoran – se pored jela domaće kuhinje, pripremaju i uslužuju jela internacionalne kuhinje, odnosno jela koja su po nazivu, vrsti namirnica od kojih se prigrutovljavaju i načinu pripremanja opšte poznata u svetu. U klasičnom restoranu gost naručuje jela putem jelovnika (*a la cart*) , a vina putem vinske karte, te sve ostala pića i napitke putem cenovnika pića. Jela se gostima nude putem meni karte, tj. unapred određenog kompletnog obroka (ručak, večera) . Moderne kuhinje u sklopu ovog restorana u hotelima, a i kao samostalni ugostiteljski objekti, moraju biti obezbešeni svim potrebnim životnim namirnicama, začinima, kako bi u svakom momentu mogli udovoljiti gostima. Klasični restoran se obično nalazi u sklopu hotela viših kategorija, shodno tome mora biti opremljen prvoklasnom opremom. Posebna pažnja se poklanja nameštaju, jer se želi stvoriti viši stepen udobnosti.
- Specijalizovani restoran – gde se pripremaju i uslužuju jela posebne vrste. Prepoznatljivi su po nazivu, poreklu i vrsti jela pa mogu biti :
 - riblji restorani,
 - lovački restorani,
 - nacionalni restorani,
 - mlečni restorani,
 - ekspres restorani,
 - dijetalni restoran,
 - vegeterijanski restoran,
 - grill restorani,
 - kafana,
 - bife,
 - bar,
 - picerija,
 - pivnica,
 - kafe-poslastičarnica,
 - pečenjara,
 - nacionalna kuća,
 - ćevabdžinica,
 - kiosci, isl.

Kuhinje, proizvodna odeljenja i njihova povezanost

Pored prostorija u kojima se obnavlja usluživanje gostiju, postoje proizvodna, takozvana pomoćna odeljenja. Proizvodnim odeljenjima smatra se kuhinja sa svim pratećim sadržajima i točionica pića- šank. Kuhinjski blok čine kuhinjska oprema sa svim pratećim odeljenjima.

Kuhinja je u većini slučajeva locirana u prizemlju zgrade, u neposrednoj vezi je sa restoranskom salom. (mora imati dobru klimatizaciju i ostalu opremu, tj. tehnički i tehnološki dobro opremljena) tj. da budu na istom nivou jer svako hodanje uz stepenice zamara uslužno osoblje i

Turizmološko oblikovanje hotela visoke kategorije

smanjuje njihov rad, a ukoliko se hrane transportuje liftom ili sličnim uređajima, gubi na kvalitetu.

- restoranske sale treba da su neposredno povezane, s tim da se između nalazi međuprostor ofis i na taj način postigne izolacija sale od kuhinjske buke;
- Veličina sale i kuhinje moraju biti usaglašene i kapaciteti usklađeni da bi se izbeglo tzv. usko grlo u proizvodnji ili prodaji, s jedne strane i nepotrebno investiciono ulaganje s druge strane;
- Položaj kuhinje u odnosu na restoranske sale treba da omogući jednosmerno kretanje konobara, čime se doprinosi njihovom boljem i lakšem radu;
- Iz sličnih razloga odelenja za prihvatanje upotrebljenog posuđa i pribora za jelo (praonica posuđa) treba postaviti neposredno uz ulaz iz sale u kuhinju.

Točionica predstavlja odelenje u kome se čuvaju, pripremaju i izdaju alkoholna i bezalkoholna pića, a u nekim slučajevima i napici.

Točionica kao proizvodno odelenje organizuje se nezavisno od kuhinje, građevinski se posebno locira i posebno organizuje snabdevanje i izdavanje pića i drugih proizvoda, a treba da je tako locirana da ima dobru povezanost sa restoranskim salama.

Skladišna odelenja obuhvataju glavni i kuhinjski magacin. Glavni magacin služi za lagerovanje većih količina sirovina i raznog materijala. Saglasno prirodi materijala koji se lageruje, on se deli na nekoliko odelenja kao što su : magacin krupnog i sitnog inventara, magacin rublja, magacin pomoćnog materijala, magacin kolonijalne robe, magacin zimmice, hladnjače za voće i povrće, za meso, za mlečne proizvode, ribe, i dr. morske plodove.

Piće se lageruje u odgovarajućem podrumu (obično za vino) , ili u magacinu pića, vodeći računa o temperaturi prostorija i o uslovima za održavanje kvaliteta alkoholnog i bezalkoholnog pića.

Glavni magacin klasičnog restorana većeg kapaciteta treba da ima odelenja za količinski i kvalitetni prijem robe, odelenja za izdavanje robe i kancelariju magacina. Njegova veličina zavisi od nekoliko faktora kao što su : snabdevenost tržišta sirovinama odgovarajućeg kvaliteta i mogućnost blagovremenog dopremanja, odnosno redovnog snabdevanja.

Tehnička odelenja u restoranu sastoje se od ložionice, tehničke radionice i deponije goriva.

Sanitarna odelenja za goste obuhvataju WC za muškarce i žene, pisoare i pretprostorije za pranje ruku. Odeljenje za žene treba da omogući popravljavanje šminke, oblikovanje frizure i sl.

Odeljenja za zaposleno osoblje su namenjena pripremanju osoblja za rad, za održavanje higijene, odmor, ishranu, razonodu. Ova odelenja čine : garderobe, sanitarni blok sa tuševima, sala za sastanke, trpezarija za osoblje itd.

Specijaliziran restoran spada u grupu restorana koji su se specijalizirali za proizvodnju određene vrste hrane ili za usluživanje pića na poseban način.

Specijalizacija u ugostiteljstvu može se postići sa stanovišta specijaliziranja kuhinje na taj način što bi se pripremala tačno određena vrsta jela, sa stanovišta specijaliziranja usluživanja uvođenjem sistema samoposluživanja i sl.

Najčešći vidovi specijalizovanih restorana su sledeći :

- a) Nacionalni restorani čija se specijalizacija sastoji u proizvodnji jela i pića koja su karakteristična za određenu naciju koja taj restoran predstavlja. Tome doprinosi i odgovarajući muzički program, koji je obavezan u restoranima ove vrste. Osnivanje restorana ove vrste uslovljeno je željama, potrebama i navikama potrošača . Najpoznatiji

Turizmološko oblikovanje hotela visoke kategorije

nacionalni restorani su : kineski, ruski, italijanski, francuski, mađarski.... Kao podgrupa nacionalnih restorana mogu se smatrati restorani u kojima se pripremaju jela i uslužuju pića karakteristične za neku pokrajinu ili oblast kao tzv. lički, slavonski, vojvođanski i slični restorani. Neki pokrajinski restorani imaju svetsku reputaciju kao što je slučaj sa provansalskim restoranima, bavarskim pivnicama, andaluzijskim gostionicama.....Veoma značajna specijalizacija ugostiteljskih objekata je vezano za ishranu, a u tesnoj je vezi sa verskim običajima i pravilima ortodoksnih pripadnika određene religije gde se pripremaju jela u skladu sa verskim propisima i navikama. Veom su čuveni jevrejski restorani koji su poznati kao “*Košer*“ restorani, indijski restorani za pripadnike muluamedanske religije itd.

- b) Značajna specijalizacija ugostiteljskih radnji vrši se prema potrebama, običajima, ukusima ili navikama određenih grupa stanovništva čija jela i pića i način njihovog pripremanja i usluživanja su karakteristični. Ovde spadaju tzv. alaski restorani gde se pripremaju jela pretežno od riba na način uobičajen kod rečnih ribara i uslužuju pića koja naročito cene alasi, tj. rečni ribari. Pored alaskih restorana čuveni su i mnogo traženi lovački restorani, ne samo zbog lovačkih specijaliteta, već i zbog sastajališta lovaca i njihovih simpazitera. Slični napred navedenim restoranima su morski restorani sa jelima i pićem omiljenih kod mornara i sa usluživanjem na način koji je uobičajen u konobama i na brodovima. Od ovih donekle se razlikuju restorani koji po svemu liče na klasične ali sa posebnim asortimanom jela i pića koji je manje ili više specijalizovan . To su restorani sa specijalitetima od riba, od divljači, mlečnih proizvoda isl.
- c) Posebnu grupu specijalizovanih restorana predstavljaju vegeterijanski i dijetalni restorani, tj. restorani u kojima se pripremaju i uslužuju jela i pića namenjena potrošačima koji imaju poseban režim ishrane bilo po svojoj volji, bilo po uputstvima lekara.

Restorani treba gostima da obezbede potpunu udobnost, dobar ukus i prijatnu atmosferu.

KAFANE

U pogledu udobnosti postoje razlike počevši od kafane sa jednostavnim, ali udobnim nameštajem do kafana sa luksuznom opremom. Takođe, mogu navesti i podela kafana na sledeće tipove:

- Kafana pariskog tipa (francuske kafane)
- Kafane bečkog tipa
- Istočnjačke kafane
- Kombinacija bečko-italijanskih tipova

Hotelska kafana je manje-više mesto za razonodu, postoje društvene prostorije hotela, raspolaže domaćom i stranom štampom kao i mogućnostima za društvene igre, sopstveni orkestar ili muzički automat. Neke kafane imaju prostor ispred objekta, vrt, terasa i sl.

Konstrukcija i oblikovanje koktel salona i barova

Salon je neka vrsta prelaznog međuprostora. Dekor mora biti privlačan, a osvetljenje umereno intenzivno, intenzivnije u radnim prostorima. Naime, osvetljenje privlači pažnju na pojedine elemente i izaziva interesovanje za različite prostore.

Obezbeđenje sprečavanja prenošenja buke iz susjednih radnih prostorija, barska oprema i ulaz za konobare iz kuhinje se najčešće postiže mekoćom tepiha, mekoćom nameštaja, materijalima koji apsorbuju zvuk-plafoni, zidovi. Neki zvuci su poželjni jer stvaraju opuštenu, prijateljsku atmosferu i privlače pažnju, postiže se muzikom preko ozvučenja, postavljenih klavira ili nekog drugog instrumenta za zabavu gostiju u restoranu. Nameštaj je visokog kvaliteta. Pokretne stolice i stolovi pogodni za lako međusobno spajanje, lako grupisanje. Oko zidova su pogodna fiksna sedišta. Tapacirani deo stolica pogodan je za održavanje i čišćenje, lako se skida radi hemijskog čišćenja. Tepisi otporni na mrlje, oštećenja i tragove cigareta.



Slika 11. Izgled salona hotela Hayat, izvor: (<http://www.bookingroom.com/>)

Dimenzije salona su u skladu sa brojem soba, u skladu sa brojem gostiju. Visina plafona iznosi 2750 mm ili više, generalno, ali kod nekih salona to može biti i niže jer je zanimljivo i privlačno.



Slika 12. Izgled salona hotela Hilton, izvor: (<http://www.bookingroom.com/>)

Barovi u hotelu

Reč bar potiče od francuske reči, „*BARRIERE*“ što znači pregrada. U doba nastanka glavno njegovo obeležje bio je visoki pult za kojim su se usluživali gosti. Visoki tzv. barski pult i danas je glavno obeležje barova bilo koje vrste.

U sastavu hotela obično su dva bara i to: *aperitiv bar i disko klub*

Podovi i podni prekrivači

Tepisi smanjuju buku, stvaraju osećaj topline, komfor. Mogu biti postavljeni direktno na beton, preko sintetskih ploča, preko drvene podloge. Asortiman je veliki – tkani, visokog kvaliteta što je najbolje u većini slučajeva, u manjim sitnijim šarama koje se ponavljaju, u boji – prekrivaju mrlje i izbleдела mesta.

Nameštaj – mora se harmonično uklapati po stilu i izgledu u ambijent i dekor restorana. Može biti slobodno stojeći – raspoloživ na tržištu i posebno naručen, oblikovan koji se ugrađuje.

Oprema i inventar prostorija za usluživanje

Što se tiče opreme i inventara ugostiteljskog dela, prostorije za usluživanje moraju biti dobro opremljene, raznom opremom i inventarom, izgrađenog od različitog materijala, za različitu namenu. Tu spadaju razne mašine, uređaji, alati, instrumenti, instalacije i nameštaj.

Ugostiteljski inventar, posebno pribor za jelo se izrađuje od metala koji ne oksidiše. Mora se pažljivo prati u ključaloj vodi u rastoru deterdženta i dobro isprati u čistoj vodi, odmah posle pranja brisati i polirati čistim krpama.

Oprema stolova – mora se odnositi i na izbor opreme:

- stolnjaci
- escajg
- tanjiri
- čaše
- korice menija

Uniforma personala – za svaki detalj opreme jedan ili više kao rezerva a više ako nisu standardni. Za stolnjake i uniforme veća rezerva na jedan koji se koristi, 5 – 6 u opticaju u rezervi.

Brojni restorani koriste opremu kašike, čaše, tanjire.

Kao sredstvo propagande zaštitni znaci, simboli hotelske kompanije – standardizovani za celu grupu, sistem.

BANKET I KONGRESNE SALE

Veći savremeni hoteli redovno imaju jednu veću ili više manjih dvorana koje služe za primanje, kongrese, bankete i igru.

Poželjno je da se nalaze u prizemlju i na poluspratu. Moraju imati poseban ulaz, garderobu, toalet – muški, ženski.



Slika 13. Sala za konferencije hotela Sheraton,
Izvor: (<http://www.bookingroom.com/>)

U dvoranu za igru se ulazi kroz vrata iz prijemnog i društvenog predvorja hotela, direktan ulaz sa sporedne strane hotela. Taj ulaz treba da bude nadkriven i poseban odgovarajući prilaz za automobile.

Balska dvorana treba da je raskošno osvetljena, sa više većih ogledala, uz zidove u uglovima garniture za sedenje, odgovarajući broj stolica. Balska dvorana se može koristiti za veće bankete, sastanke, izložbe, priredbe, predstave i slično.

Kongresne dvorane čine video projektori, video bimovi i slično.

Veliki deo poslovanja savremenih hotela vezan je za iznajmljivanje sala, banket dvorana, salona itd. Prostorije predviđene za ovakvu namenu su konstruisane višenamenski da omoguće češće korišćenje, da opravdaju visoke troškove obezbeđenja prostora.

Konstrukcija – prostorije za višenamensko korišćenje treba da budu sa neutralnim dekorom i minimalnoma ornamentikom.

Akustika – potrebno je imati kontrolu zvuka – ublažavanje buke u samoj prostoriji zbog jasnoće govora, međusobna izolacija protiv buke zbog delova razdvojenih paravan zidom.

Slika 14. Sala za sastanke hotela Sheraton, Izvor: (<http://www.bookingroom.com/>)



GREJANJE, VENTILACIJA, KLIMATIZACIJA

Ventilacija

Pri lociranju objekta važno je imati u vidu mogućnost provetravanja pojedinih prostorija. Za veštačku, prinudnu ventilaciju vazduh se kanalima dovodi iz vrta, parka, pogodnih prostora.

Klima uređaji su visoka investicija ako služe samo za zagrevanje, ako se njima i hladi troškovi se udvostručuju. Sistemom ventilacije se unose i mirisne materije (limun, ruža, ozon) . Posebna pažnja se poklanja ventilaciji wc-a i toaleta bez prirodnog provetravanja i različitih skladišta.

Grejanje

Jednaka temperatura mora biti dan i noć, zbog udobnosti gostiju. Prednost se daje plafonskom grejanju jer nemaju radijatore i cevi da skupljaju prašinu, suše vazduh, ometaju održavanje čistoće.

Novi hoteli uvode centralno grejanje i uređaje za klimatizaciju. Kod temperature se mora voditi računa o temperaturi van prostorije. Kod relativne vlažnosti najpogodnije je 60 % leti, 30 % zimi. Planiranje unutrašnje temperature, povećava se sa povećanjem spoljašnje. Pa zato kada je zimi 24 °C relativna vlažnost iznosi 40 – 60 % a leti 22 °C.

U uslovima povoljne klime solarna energija se može akumulirati – koristiti noću ili grejanje tokom zime. Međutim, direktna radijacija na površini zgrade zavisi od geografske širine i dužine, nadmorske visine, orijentacije i nagiba terena. Solarna energija kao jedini izvor je nepouzdana.

Unutrašnja sredina, sigurnost, bezbednost

Rasveta – hoteli svih kategorija imaju električnu rasvetu. Ona se priključuje na javnu električnu mrežu gde god postoji, ako ima dovoljno energije i danju i noću. U suprotnom iz sopstvenog agregata. Agregat obavezno imaju hoteli L kategorije. Električna energija služi za rasvetu, pogon mašina i aparata (ventilatori, klima, liftovi, grejalice, radio i tv aparati i slično) . Svi priključci su dvofazni i trofazni. Za hotele je važna rasveta prilaznih puteva, okoline hotela, rasveta pročelja – za posebne priredbe i svečanosti. Hoteli visoke kategorije obavezno imaju orijentaciono svetlo u hodnicima. Osvetljenje je bitan element arhitektonskog oblikovanja enterijera.

Buka, zvučna izolacija, akustika

Spoljna buka je potencijalni izvor ometanja – ulični saobraćaj, parking, avio uzletanje/sletanje i slično. metode za smanjenje buke su:

- planiranje
- izolacija
- apsorbcija

Turizmološko oblikovanje hotela visoke kategorije

Spoljna buka se može smanjiti planiranjem:

- osetljive prostorije – gostinske sobe najčešće suprotno od autoputa
- zaštita širokim površinama – zidovi, drvoredi
- stvaranje antibučnih detalja – balkoni, uvučeni ili ugaoni prozori, ispupčenja na fasadi, stepeništa, uvučena konstrukcija zgrade itd.

Stepen buke i akustično oblikovanje prostorija – smanjenje prenošenja buke unutar objekta se postiže sprovođenjem zvučne izolacije.

Maksimalno prihvatljiv nivo buke zavisi od:

- namene prostorije
- maskirnog efekta normalne opšte buke

Takođe zavisi i od:

- kategorije hotela
- lokacije hotela – gradski, ruralni, planinski, primorski
- karakteristika buke – učestalost, regularnost, jačina, trajanje.

Zvučna izolacija – standardi se određuju na osnovu razlike nivoa buke – unutar i van prostorije.

Zahtevi za zvučnu izolaciju su naročito rigorozni između:

- kuhinja – restoran (iritacija)
- prostorija za usluživanje – banket sala (govori)
- društvene prostorije – gostinske sobe (muzika, gomila) .

Glavni faktor prodora buke je prozor. Za većinu hotela u turističkim mestima i ruralnim zonama – kada hotel nije izložen buci od saobraćaja, dovoljan je prozor sa jednim staklom pogotovu ako se prozor otvara. Dvostruko staklo je pored toplotne i dobar zvučni izolator. Izolacija od buke zavisi i od debljine stakla. U hotelima više kategorije lociranim u bučnoj sredini razmak stakla je veći – i do 200mm.

Protivpožarna zaštita

Prema statističkim podacima iz Velike Britanije, požar izbija:

- u kuhinji 23 %
- u sobi 18 %
- skladišta 12 %
- holovi, hodnici, liftovi 9 %
- barovi 4 %
- foajeji, saloni 4 %

Najčešći uzroci požara:

- oprema za kuvanje 17, 8 %
- materijal za pušenje 17, 4 %
- električni uređaji i kablovi 11, 2 %

Turizmološko oblikovanje hotela visoke kategorije

Protivpožarna zaštita obuhvata tri osnovna aspekta:

- strukturalna zaštita, uključujući otpornost elemenata i komponenti uz ograničenje upotrebe zapaljivih materijala sa visokim stepenom površinskog širenja vatre
- aktivna zaštita obuhvata uređaje za automatsku detekciju dima/vatre, uređaje za upozorenje i gašenje pri pojavi u bilo kom delu u zgradi
- putevi evakuacije su u vezi sa razdaljinom i vremenom neophodnim za siguran izlaz iz objekta uz identifikaciju i zaštitu puteva evakuacije.

MODERNI KORENI POSTMODERNOG TURIZMA

Moderna je opsednuta revolucionarnim, povikom protiv svih normi i vrednosti građanskog društva, ona teži originalnom, ranije nikada viđenom, avangardom. Ona je zasnovana na negiranju tradicije i klasike, raskidu veza sa prošlošću, moderna teži teži da stvori sve iz početka, pa je uvek u ratu sa istorijskim sa svim što se nalazi odmah pre. Zbog toga moderno završava u ratu sa samim sobom i neizbežno postaje posmoderno. Postmoderna nije nikakva posle-moderna, već, , revizija moderne' . Postmodernizam je teorijski pristup koji se sve više primenjuje i na turizam. Većina teoretičara smatra da je postmodernizam dugo bio vezan i za potrošačko društvo, unutar koga je turizam postao roba koja se propagira, lansira na tržište i prodaje kao svaka druga roba. Međutim ono što nije naglašeno je činjenica da je turizam i sredstvo za prodaju brojnih drugih roba, odnosno da i sam šoping, čak i u visoko razvijenim zemljama, postaje motiv putovanja, oblik rekreacije, a trgovački centri turističke atrakcije. Diznilend parkovi predstavljaju odličan primer za to. Putovanje i Diznilend može biti poželjan cilj po sebi, posete atrakcijama, kupuje se velik broj predmeta, dragulja, suvenira, kao iz zbog hotela koji se tu nalaze. Diznilend svojim posetiocima nudi i raznovrsne mogućnosti smještaja u hotelima. Gostima na raspolaganju stoji šest hotela sa ukupno 5. 200 soba. Svaki od šest hotela ima snažnu individualnost, posebne vizuelne karakteristike, koje ga izdvajaju od ostalih, međutim, ono što je najvažnije, ni jedan hotel nije neutralan objekat za smještaj, već predstavlja turističku atrakciju po sebi. Svaki hotel, po svojoj arhitekturi, okružujućoj vegetaciji, kulinarskim specijalitetima i uniformama osoblja, predstavlja određenu regiju Sjedinjenih Država i prenosi goste u različite istorijske epohe.

Ÿ Disneyland Hotel (luks, 479 soba, 21 apartman) , nalazi se na samom ulazu u park. Svojom arhitekturom i atmosferom ovaj hotel teži da vaskrsne epohu monumentalnih palas hotela s početkom ovog veka, kakvi se još viđaju u evropskim i američkim letovalištima. Pored luksuzno opremljenog enterijera, hotel poseduje fitness centar, saunu, bazen, đakuzi i salu sa video igrama.

Ÿ New Port Bay club (komfor, 1083 sobe, 21 apartman) . Ovaj hotel rekonstruiše epohu Nove Engleske (regija na severoistoku Sjedinjenih Država koja grupiše šest država) s početkom 20. veka posredstvom stilizovane rekonstrukcije hotela iz Njuporta velikog turističkog centra u državi Rod Ajlend.

Ÿ Hotel New Yerk (kategorija visoki standard, 539 soba, 36 apartmana) . Ovaj hotel svojom arhitekturom pdeća na više kvartova N. Y. Zimi se vodena površina ispred hotela pretvara u klizište. U hotelu se nalazi džez klub kako bi se upotpunila atmosfera.

Ÿ Sequoia Lodge (konfor, 997 soba, 14 apartmana) je izgrađen od drveta i kamena i nalazi se na obali veštačkog jezera.

Ÿ Hotel Cheyenne (kategorija turistička, 1000 soba) . Ovaj hotel rekonstruiše izgled gradića Divljeg Zapada sa drvenim zgradama i živim bojama i osobljem obučenim u vesteru stilu.

Ÿ Hotel Sauta Fe (kategorija turistička, 1000 soba) . Veliki filmski ekran na otvorenom sa linkom Klinta Istvuda, označava ulaz u zgradu. Ovaj hotel teži da dočara atmosferu i ambijent Novog Meksika, sa samom klimom, pustinjskim pejzažom i ugašenim vulkanom.

Ÿ David Crocket Ranch- radi se o terenu sa kamping karavaning koji podseća na ranč. U okviru ranča se nalaze i potpuno opremljene mobilne kućice i bungalovi kapaciteta četiri do šest soba, kao i zatvoren bazen, teniska igrališta, sportski tereni, a moguće je iznajmljivanje bicikala i konja.

Turizmološko oblikovanje hotela visoke kategorije

• Tematski hoteli u Diznilendu i Las V. , imaju brojne karakteristike tako zvane , Totalne institucije' po Gopmanu. Ti hoteli se savršeno uklapaju u koncept totalne institucije. Hoteli u Las Vegasu omogućavaju lak ulazak gostima, ali je već znatno teže izaći iz njih i posetiti druge hotele. Ovi hoteli- kazina su toliko veliki da nema potrebe izaći iz njih, jer su oni u stanju da zadovolje sve potrebe posetilaca. Oni su tako projektovani da navode ljude da troše novac, odnosno, još važnije, da gube novac za kockarskim stolovima ili slot mašinama. Mada su tako opremljeni da ostavljaju bez daha, počev od teme koju predstavlja svaki pojedinačno, raskošnih atrijuma, soba sa pogledom na..., pa do kulinarskih specijaliteta.

• New York, New York- Ovo je najviši hotel u gradu sa svojih 47 spratova i 2119 soba. Otvoren 1996 god. i predstavlja Repliku Njujorka. Pored hotela nalazi se tobogan visine 200 fita.

• Tropicana- Ovaj hotel sa 1874 sobe promovise temu Karibskih ostrva, sa tipičnim selom i vodenim parkom u kome se nalaze flamingosi, tukani, papagaji i druge egzotične ptice. Lavirintski hodnici vode, kroz cvećem ispunjen vrt, do vrata kazina. Tu su i tri bazena, gde igrači mogu da se kupaju i iz vode da se kockaju, Hotel poseduje sedam restorana, kongresne sale, kapelu za venčanje i druge pogodnosti.

• IGM GRAND – Do nedavno najveći hotel na svetu, otvoren 1993 god. raspolaže sa 5005 soba i apartmanima. Ispred ulaza u hotel nalazi se 45 sita visoka bronzana statua lava (čuveni simbol MGU-a) koja predstavlja najveću statu u SAD. Neposredno uz hotel nalazi se i MGU GRAND Adventures tematski park od 13 hektara površine. Hotel raspolaže sa 12 restorana dekorisanih filmskim posterima kompanije, u kojima se služi oko 30. 000 obroka dnevno.

• Luxor – Ovaj hotel eksploatise temu Egipta, od 30 spratova i 4496 soba, izgrađen je u obliku staklene piramide. Sa vrha piramide izlazi snažan svetlosni zrak koji dostiže visinu od 16 km. Pored Kineskog zida, ovo je jedini izgrađen objekt koji se može videti iz kosmosa.

• Mirage Hotel belo-zlatnih tonova sa 3. 049 soba, izgrađen je 1989 god. u polinezijском stilu. Glavna atrakcija koju hotel nudi posetiocima je predstava dresera Ligfrida i Roja sa belim tigrovima i lavovima uz pomoć stotinu pratećih izvođača. U staklenom akvarijumu iznad šoping centra se nalaze delfini koji imaju svoju predstavu, a iza pulta recepcije je postavljen akvarijum od 20. 000 galona u kome plivaju ajkule. Naizad, tu je veštački vulkan visine 40 sita čije erupcije se događaju svakih 15 minuta. Uz hotel se nalazi i golf igralište okruženo sa dvadesetak hiljada stabala donetih iz Kalifornije i Arizane.

• Bellagio Ovaj hotel je dobio naziv po istoimenom selu na obali jezera Komo. Ima 3000 soba, otvoren je 1999 godine. On predstavlja pomešane tradicije različitih delova Italije, a sve prevučeno blagim slojem kiča. Filozofija vlasnika i idejnog tvorca je da sve bude, , pravo, , . Prava su ne samo umetnička dela, već i mermer, mozaici, kamenje, biljke. U prizemnom holu nalazi se ogroman luster, čuveno delo Dejla Čimlija, koje se zove, , Cveće iz Koma' . Luster čine dve hiljade staklenih latica bojenih rukom, a površine 200 kvadratnih metara. To je najveća staklena skulptura ikada napravljena. Tu je i stakleni konzervatorijum, kulinarski restorani, šoping centar sa poznatim robnim markama. Sama zgrada se nalazi u vrtu na obali jezera Komo (dimenzija 300 sa 200 m) i na koje je pored, kapija zgrada, veštačkih i pravih stena, instalirana i fontana sa kompijuterizovanom koreografijom stotina igrajućih mlazeva koji dostižu visinu i do 80 m, a koje noću osvetljava više od četiri hiljade sijalica.

• The Venetian Hotel je otvoren 1999 godine, raspolaže sa 3000 soba, a po potpunom završetku poslednje faze 2000 god. raspolagaće sa preko 6. 000 soba. Uz hotel je izgrađena verna replica Venecije usred pustinje Nevade. Prostorni apartmani su opremljeni mermernim kadama. Kako bi konkurisao hotelu Bellagio originalnim delovima visoke umetnosti, ovaj hotel je preduzeo radikalni potez u pravcu povratka autentičnosti. Pored navedenih, postoji još hotela kao atrakcija L. V. sa autentičnim idejama, snažnom individualnošću i posebnih karakteristika

Turizmološko oblikovanje hotela visoke kategorije

koje ih izdvajaju od drugih. Izabrala sam najinteresantnije po mom mišljenju, hotele sa izuzetnom tematikom.



Istorizam i nostalgija su takođe nerazdvojni od postmoderne i dohvataju prostornu i vremensku kondenzaciju. S obzirom da kod kuće ne mogu da nađu prošlost, ljudi putuju u druge zemlje koje su, , zaostale' u nekoj prohujaloj romantičnoj epohi. Privlačnost ovih zemalja se bazira na estetici , koja inspiriše memorijalni i pogrebni turizam. Međutim, nisu popularne samo zemlje i atrakcije s aurom nostalgije, već i hoteli. U Indiji, turisti vole da odsedaju u hotelima-palatama, koji su pripadali ili još pripadaju lokalnim maharadžama, kao što su hoteli Rambagle Palace u Džaipuru, Umaid Bhaman Palace u Džadpuru, Lake Palace u Udaipuru. U ovim magalskim palatama sa mermernim kupatilima, statuama, luksuznim stilskim namještajem, turisti mogu da zaborave sadašnjost i prenesu se u prošlost. U ovu kategoriju hotela spada i renovirani Manila Hotel, otvoren 1912 godine, sa mermernim stepenicama, vratima od mahagonija, arhivom u kojoj se čuvaju dokumenta i fotografije slavnih ličnosti. Hotel Ritz na Floridi je da bi naglasio svoju vezu sa prošlošću, potrošio dva miliona dolara na umetničke i antikvarne predmete, pored postojeće kolekcije od dve stotine uljanih slika. U hotelu se nalaze persijski tepisi i kristalni lusteri iz XIX veka, a enterijer društvenih prostorija je izrađen u stilu londonskih klubova.

TEHNIČKE INSTALACIJE i OPREMA

Da bi obezbjedili savremene usluge stanovanja, hotelski objekti imaju tehničke sisteme- uređaje koji obezbeđuju:

- tekući hladnu i toplu vodu,
- rasvetu,
- signalizaciju,
- sakupljanje i oticanje otpadnih voda,
- električni motorni pogon aparata, mašina i uređaja

Ovi sistemi osiguravaju i bolje uslove rada-mehanizaciju i automatizaciju i postoje praktično u svim delovima objekta.

To su u principu:

- vodovod,
- kanalizacija,
- električna rasveta,
- telefoni,
- signalizacija,
- ventilacija,
- klimatizacija,
- protiv požarni uređaj,
- liftovi itd.

Savremeni hoteli imaju uređaj za spaljivanja smeća, ali prvenstveno i savremena sredstva veze(tel/fax, tv) .

Ovo je od posebne važnosti za hotele u kojima se održavaju:

- konferencije,
- simpozijumi,
- savetovanje,
- predavanja i sl.

Neki hoteli raspolažu i savremenom opremom za emitovanje slika kino-oprema i vide bima sa računarskom tehnikom i sl.

Od birotehničke opreme savremeno je postavljanje računarske tehnike koja je umrežena na adekvatan način-recepcija, blagajna, knjigovodstvo, računovodstvo itd.

Sve aktivnosti u hotelu zavise od tehničkih instalacija i opreme, troškovi navedenog u savremenom hotelu mogu dostići i do 40% investicije.

VODOVODNE INSTALACIJE

Pri lociranju hotela prvenstveno treba predvideti snabdevanje vodom. To se postiže:

- vezivanjem na mrežu ako postoji
- kaptiranjem jakih izvora kao sopstveni vodovod
- kopanjem bunara kroz rad crpki.

Vodovodna instalacijom se poklanja posebna pažnja, hotelu su danonoćno potrebne velike količine vode. Instalacija se vodi kroz unutrašnje zidove, jer se na taj način sprečava zamrzavanje.

Hoteli A kategorije ako nemaju gradskog vodovoda moraju imati rezervoare za trodnevne potrebe (pravilnik o kategoriji objekata za smerštaj) računa se 250l po gostu dnevno. Za hotele druge kategorije, ova količina je najmanje 400l. Voda je potrebna za ličnu higijenu, pripremu hrane, pranje i čišćenje, kao protiv požarno sredstvo, za klima uređaje, za kotlarnicu, za vešeraj, bazene, rekreacionu upotrebu, zalivanje travnjaka i bašti oko hotela.

Prosečna potrošnja vode za hotele je 90-135l po osobi dnevno.

Tabela. 3 Kvalitet vode i zahtevi

<u>KVALITET</u>	<u>ZAHTEV</u>
Pijenje, kuvanje, pranje posuđa	Čista, sterilna, zaštićena od kontaminacije. Snabdevanje direktno iz izvora, vodovoda ili posebnih rezervoara
Lična higijena, čišćenje	Slični ali blaži zahtevi iz mreže ili rezervoara omogućavaju i hladnu i toplu vodu.
Rublje	U principu čista meka voda bez primesa
Gašenje požara	Visoki pritisak sa dva nezavisna sistema snabdevanje i vezama koje sprečavaju kontaminaciju sistema.
Plivanje	Čista filtrirana sa sistemom za reciklažu tokom sezone
Kotlovi i uređaji za grejanje.	Meka, tretirana voda, odvojena od pitke vode.
Navodnjavanje.	Bez posebnih zahteva izuzev prisustva čestica koje začepljuju sistem.

Kada snabdevanje nije moguće u dovoljnim količinama preko vodovoda, snabdevanje se omogućava preko:

- podzemne vode kroz bunare
- prikupljanje atmosferskih voda kroz rezervoare
- priprema morske vode što se postiže kroz proces evaporacija tj. filtracije (veoma skup način) i koristi se samo u izuzetnim situacijama.

KANALIZACIJA I PRATEĆE INSTALACIJE

Kanalizacija mora biti higijenski izvedena, priključena na mrežu u mjestu ako je ima. Gde nema kanalizacione mreže gradi se sabirnik, kroz biološku jamu vodi do upojnog bunara. Izvodi se u skladu sa sanitarno-higijenskim propisima.

Posebne kanalizacione cevi u kuhinji sa filterima za masnoću i druge otpatke. Pri nameni i ugradnji voditi računa o karakteristikama i ponašanju materijala, zavisno od pritiska, temperature, veličine i sl.

Prefabrikacija

Ponavljanje rasporeda cijevi omogućava prefabrikaciju elemenata, što doprinosi uštedi vremena gradnje, ubrzanje izvođenja, niža kvalifikacija radne snage na montaži. Celokupna konstrukcija kupatila se montira u fabrici i samo umeće u konstrukciju objekta-tokom transporta posebno voditi računa o mogućem oštećenju kupatilskih konstrukcija.

Odvajanje i odlivanje kanalizacije

Obezbeđenje odvodnjavanja obuhvata:

- Drenaža u površinskih voda,
- Izlivanje,
- Odvođenje otpadnih voda.

Obično se izvode dva odvojena sistema:

1. Odvodnjavanje površinskih voda

Kriterijumi planiranja se baziraju na:

- Planu prostora koji pokriva zgradu,
- Pristupni putevi,
- Parking i druge površine,
- Najveći mogući intezitet padavina u protekle 2-3 godine,
- Mogućnost poplava,
- Ostale nepredviđeni slučajevi.

Površinske vode i odvodnjavanje mogu se koristiti za:

- Popunjavanje rekreacionih jezera, potoka, ukrasnih vrtova,
- Za rashladne sisteme,
- Gašenje požara,
- Navodnjavanje.

2. Odvođenje otpadnih voda

Sistem odvođenja treba da je što je moguće dalje van zgrade i pristupačan za kontrolu duž cele mreže.

ELEKTRIČNE INSTALACIJE

Glavno i pomoćno snabdevanje električnom energijom

- Obično je glavno snabdevanje
- Trofazna naizmjenična struja
- Frekvencije 50 – 60 Hz
- Standardi napona 110 – 120 V

Glavno snabdevanje je preko trafo-stanice van objekta i u objektu. To je u principu posebno zaštićen i tretiran prostor. Kapacitet trafo stanice treba da je 150 % od očekivane maksimalne potrošnje (potrebe) , opterećenja.

Transformatori su teški i zahtevaju: dobro hlađenje, odvodnjavanje, lak pristup. Zbog visokog rizika od požara potrebna je posebna zaštita prostora, ventilacija. U slučaju nestanka struje, vrši se automatsko prebacivanje i uključivanje generatora. Smeštaj agregata je važan zbog širenja buke, smeštaja goriva (obično tečno) , ventilacije, održavanja.

Normalna snaga agregata 30% od max. potrošnje hotela, potrošače.

• osvetljenje svih oznaka za izlaz (50% stepeništa, 20% osvetljenje hodnoka, 10-20% društvenih prostorija

• telefoni, požarni alarm, oprema za upozoravanje

• oprema za gašenje požara- kanalizacione i vodovodne pumpe kada je potrebno održavanje snabdevanja toplom (hladnom vodom, grejanje) hlađenje.

- lift za goste
- delimično funkcionisanje kuhinje
- frižideri, zamrzivači, hlađenje sobe za hranu

GASNE INSTALACIJE

Rečno gorivo je fleksibilnije za upotrebu od čvrstog goriva. Gas može da se doprema cevovodima, bocama, kontenjerima.

Koristi se za zagrevanje kotlova, grejnih tela, kuvanje i sagorevanje otpada.

Određenoj vrsti gasa su prilagođeni, a nisu međusobno zamenjivi gorionici, regulatori vazduha, komande i uređaji za sigurnost.

Masovno se koristi u gradskim hotelima, ređe u izolovanim lokacijama. Prenosivi izvori se koriste u kuhinjama (šporeti) , specijalni roštilji, toplotna obrada pred gostom. Posebno se mora posvetiti pažnja za prostore, skladišta gasa i na isticanja iz sistema. Na određenim prostorima neophodno je uputstvo za pravilno rukovanje. Koriste se za zagrevanje kotlova (bolje van objekta, spolja) , grejnih tela, za kuvanje i sagorevanje otpada.

KOMUNIKACIONA I KONTROLNA OPREMA

Telefonske, komunikacione i razglasni sistemi.

Oprema za spoljašnje komunikacije je u većini zemalja propisana i kontrolisana od strane javnog telefonskog preduzeća (Ptt) . Ovi propisi se ne odno se na interne komunikacije(uređaje) .

Hotelski sistemi najčešće sadrže tri vrste korisnika linija za goste, administrativne linije, servisne linije.

Oprema za goste

Usklađeni brojevi lokala sa brojevima soba kao npr. Soba br. 12 na trećem spratu označava se 0312 i slično.

Ispred telefoniste kontrolna tabla za identifikaciju poziva sa svetlosnim indikatorom ostavljenih poruka.

Uređaji za buđenje gostiju

Savremeno opremljeni hoteli posjeduju električne uređaje za buđenje na recepciji gde postoji tastatura sa brojevima soba. U sobama se nalazi zujalica koja reaguje po signalu, prekidač za isključenje zujalice se nalazi dalje od ležaja pa je gost prinuđen da ustane.

Razglasni uređaji i zvučnici

U principu male kućne razglasne stanice se nalaze u kabini kućne telefonske centrale, šalje i emituju poruke gostiju. Postavljaju se u prostorijama za dnevni boravak, zbog mogućeg zvanja gostiju ako imaju tel poziv ili ako ih neko traži.

Telefoni

Svi hoteli su prikopčani na gradsku telefonsku mrežu, sa dovoljno aparata. Hoteli visokih kategorija telefonski priključak imaju u svakoj sobi.

Za davanje telefonske veze hotel ima kućnu telefonsku centralu sa jednom ili više veza, linija. Telefonska centrala se nalazi u portirnici u posebnom prostoru. Sistem se u principu bira da gost bude uslužen, za to je dobra poluautomatska telefonska centrala, gosta opslužuje telefonista, nisu potrebni telefonski imenici. Međutim, u novije vrijeme automatske telefonske centrale registruju pozive, obračunavaju troškove, na računu broj, mesto, datum i vreme poziva, broj impulsa, iznos i sl.

Javni telefoni

Najčešća lokacija javnih telefona je uglavnom u predvorju, kongresnoj i banket sali, foajeu, rekreacionim prostorijama, restoranu, kafeteriji za radnike. Treba da se nalaze u kabinama i akustičnim školjkama grupisanim na relativno tihom mestu, ...

Pozivni uređaji

Svi objekti za smeštaj moraju imati u sobama i kupatilima pozivne uređaje za vezu sa dežurnim službama (svetlosan i zvučna) . Pozivni uređaj se mora nalaziti i na ulazu u objekat.

OSTALA ELEKTRONSKA OPREMA

Muzika preko ozvučenja i pejdžing sistema

Ozvučenje hotela obuhvata opremu za izbor, pojačanje zvuka, distribucija muzike (sa radija, magnetofona, kasetofona i sl.) do većeg broja zvučnika po različitim mestima hotela. U sistemu mogu biti priključeni i mikrofoni, pogotovo u posebnim prostorijama kao kongresne sale npr. Za poruke obaveštenja i sl.

Ovi sistemi su obavezno međusobno povezani. Da bi se obezbedila jasnoća zvuka i kontrola potrebno je relativno veliki broj zvučnika, veći broj kanala za različite prostorije i promenjivi nivo jačine za javne prostorije.

Televizijski i radio sistemi

Tv program i njegova distribucija zavisi od lokalnih uslova i ugovora o najmu i instalisanje opreme. U principu se instalacija postavlja do svih prostora gde se želi prijem programa.

Sistem satova – glavni sat master povezan je sa svim ostalim satovima.

Audio vizuelna oprema i uređaji za kongresne izložbe

Obuhvata sledeće uređaje:

- TV kamera zatvorenog (prikazivanje, snimanje, emitovanje, prenos)
- Projektor slajdova – daljinska kontrola, priključenje ozvučenje,
- Muzika, snimljeni govori, najava mikrofonom, pejdžing kroz lokalni sistem ozvučenja,
- Mogućnost snimanja na magnetofonu,
- Telefonske veze, simultano prevođenje,
- Projekcione kabine, kino opreme i sl.

TEHNIČKO-OPERATIVNE PROSTORIJE

Oprema i uređaji za osoblje

Broj zaposlenih zavisi od kategorije i vrste hotela. Na jednu sobu dolazi u modernim turističkim centrima dve osobe, u kongresnim hotelima više kategorija jedna osoba, u velikim hotelima u centru grada 0. 8 osoba.

Smeštaj je obezbeđen za osobe koje treba da su na usluzi 24 sata, koje upravljaju hotelom, vrše nadzor i kontrolu. Za ostale nužnosti smeštaja zavisi od sezonskih varijacija zaposlenosti, raspoloživosti lokalnog stanovništva, zavisnost od strane radne snage i imigranata. Sobe za smeštaj personala su određenom delu hotela ili aneksu, cena ovakog smeštaja iznosi 10-30% konvencionalne hotelske sobe.

Svlačionice i garderobe za svakog radnika postoji ormarić za uniformu i privatnu obuću i odeću. Muške i ženske svačionice mora da su odvojene sa tuševima i toaletima. Ovi prostori moraju biti zagrevani, klimatizovani u takvim područjima, da bi obezbedilo sušenje radne odeće i radni konfor. Važna je bezbednost od krađe. Toaleti i kantina su posebni za službenika administracije i recepcije.

Sektor za hranu i piće

U brojnim hotelima i turističkim kompleksima restorani se snabevaju iz centralnog skladišta. Centralna kuhinja omogućava veći obim poslovanja, raznovrsnost, niže troškove, kontrolu, efikasnije korišćenje opreme, bolčje planiranje rasporeda rada, bolje obavljen rad u toku normalnih smena.

Nabavka hrane na veliko omogućava efikasniju kontrolu, niže cene, lakše obezbeđenje idealnih uslova skladištenja.

Iz centralne kuhinje se u okviru istog hotela ili različitih hotela u grupi u okviru opravdane ekonomske razdaljine snabevanja pomoćne kuhinje i servisne kuhinje. Zamrznuta gotova hrana i skupa roba koja lako podnosi troškove prevoza može biti kupljena na lokalnom tržištu ili doneta od strane specijalnih proizvođača. Centralna proizvodnja obezbeđuje uštedu u troškovima radne snage i obezbeđuje održavanje konstantnog kvaliteta. Ovo je najpogodnije rešenje u gradskim centrima i kongresnim ili sličnim hotelima, za koje se zahteva širok izbor menia i odgovarajuća baza priprema jela i obroka po narudžbama.

Isporučka hrane vrši se posebnim pristupnim putevima u odnosu na goste, potreban je dovoljan prostor za mimoilaženje, okretanje i istovar, kao i zaštiti od vremenskih uslova-nadstrešnica, zaštita od pogleda gostiju, bezbednost robe i hrane. Potrebna oprema je za merenje mase-težine i registracija prispeća.

Veličina i tip skladištenja zavisi od poslovne politike hotela, skladišta se kvalifikuju:

- Sa zamrzavanjem(-20°) za dugotrajno skladištenje,
- Za svežu hranu i pripremljene obroke(2-3°)
- Istovetno za skladištenje povrća,
- Istovetna za skladištenje svežeg mesa i proizvoda,
- Suva-opšta skladišta.

Kapacitet skladišta zavisi od učestalosti isporuke, pouzdanosti snabevanja lokacije, vrste i veličine hotela.

Planiranje kuhinje može biti da je to otvorena jedinstvena prostorija sa odvojenim prostorima za različite tipove pripreme hrane-pekara, za ribu i meso, za povrće i slično.

Turizmološko oblikovanje hotela visoke kategorije

Pre projektovanja istražiti podatke da bi se izbegao veliki prostor i zagušenje. Tipični standardi za kuhinju koja koristi i dlimično priprmljenu i zamrznutu hranu za 100 obroka istovremeno u vršnom periodu korišćenja zahteva 85m², za 200 obroka 116m², za 400 obroka 171m².

Površine u kuhinji treba da su glatke, trajne, lake za čišćenje i održavanje. podovi da su otporni na često pranje, bez pucanja, deformacije i klizanja i da su otporni na kiseline, lužine i deterdžente.

Zidovi da su preliveni keramičkim pločicama najčešće do 1800 mm, a ostatak malterisan.

Pri visokim temperaturama i vlazi neophodna je toplotna izolacija, prepreke za širenje vodne pare i ventilacija, kao i sprečavanje širenje buke iz kuhinje.

Zbog visine koncentracije električnih instalacija u kuhinji treba zaštićena da bude otporna na vlagu, temperaturu, mehanička oštećenja, sa kontrolnim prekidačima u blizini svakog uređaja.

Kanali za odvodnavanje prekriveni su rešetkama na poklapanje i filterima protiv začepljenja, posebni filteri i sifoni koriste mašine za pranje sudova i sudopera.

Oprema za pranje posuđa treba da je u blizini pulta za prijem nečistog posuđa i u blizini prostorije za servisiranje. Za teško posuđe postoje odgovarajući veliki sudoperi, mada postoje i za to mašine, kao što i za barove i restorane postoje mašine za lokalno pranje čaša. Za transport hrane i opreme postoje liftovi, trake i kolica ili druga specijalna operama.

Prednost samostalne vešernice ogleda se kroz bolju kontrolu, brzo vraćanje rublja u opticaj, veći vek trajanja veša i zbog nižih troškova. U proseku vešernica funkcioniše 40h nedeljno uz opterećenje od 0. 4-0. 7 kg na h korišćenje oko 70% kapacitet.

Količina rublja po zauzetoj sobi zavisi od vrste i kategorije hotela, kod prosečnog hotela to iznosi od 3. 6-4 kg, kod hotela visoke kategorije iznosi 5. 9 kg.

U proseku se pere sledeća struktura rublja:

- Krevetski čaršavi, stolanjaci, odeća do 70%,
- Peškiri, bademantili i sl. do 25%,
- Uniforme i razni odevni predmeti gostiju do 5%.

Ostave za rublje je neophodno da su tople i da imaju suhu mikroklimu.

Ostave i radionice

Skladište za nameštaj koji se oporavlja, privremeno odlaže, rezervni nameštaj i ostalo-televizori, kolenke, stolovi. Potrebno je da budu što bliže prostorima iz kojih je nameštaj. (banket sale, sobe).

Centralna radionica za opravke, bojenje i tapaciranje, čija površina zavisi od poslovne politike hotela, obima i načina internog održavanja kao i od količine slobodnostajecog namještaja. Posebnu pažnju posvetiti zaštiti od insekata, glodara i prašine.

Čišćenje i odlaganje otpadaka

Sakupljanje otpadaka i odnošenja su najveći problem i teškoća za hotel. Alternativna rešenja za sakupljanje su vertikalne cevi i kanali koji su najpogodniji za spratove, prihvatne prostorije sa otvorima i terminalne prostorije za kontenjere.

Čišćenje zgrade zahteva manji broj usisivača, manja skladišta za njih, manje servisiranje, manje buke, zatim isprasiivači za tepihe, podne obloge, aparati za vlažno čišćenje, aparati za poliranje paleta, aparati za čišćenje obuće koja se nalazi u predvorju ili na svakom spratu.

Turizmološko oblikovanje hotela visoke kategorije

Pranje prozora i staklenih fasada može se vršiti iznutrai spolja. Za pranje spolja postoje izbočine na fasadama, pokretne platforme, šmrkovi sa daljinskom kontrolom i sl.

Čišćenje snega i leda se vrši u određenim klimatskim područjima, neophodno je raščišćavanje pristupnih puteva, staza, mostova koji povezuju objekte, krova, atrijuma, ulaza, pristupa, parkinga i sl.

Potrebna je alternativna oprema kao grejanja, cirkulacija tople vode sa dodatkom alkohola protiv zamrzavanja, topli vazduh. Slična oprema se koristi radi stvaranja prijatnog ambijenta i radi zaštite osetljivog bilja na rekreativnim površinama i zatvorenim vrtovima, čišćenje se može obavljati mašinama i ručno.

Prostori i oprema za rekreaciju

Bazeni – služe da bi se privukli gosti, može biti fokalna tačka za okupljanje, ručavanje, roštilj i zabavu. Bazeni su deo opšteg konfora, ne prostor nepotrebnog stvaranja dohodka, zahteva visoka investiciona ulaganja i visoke tekuće troškove. Aktivnosti oko bazena mogu stvarati profit i treba ih graditi gde god je to moguće, kao što su prodaja hrane, prodaja pića i sladoleda i slično. bazen treba locirati da bude fokalna tačka interesa za restorane, barove, gostinjske sobe.

Bazeni mogu biti:

- § Unutrašnji
- § Spoljašnji
- § Kombinovani
- § Sa slatkom-morskom vodom
- § Sa/bez saune
- § Nepravilnog/različitog oblika-uklapanje u pejzaž
- § Pravougaoni

Uobičajeni standard

- § 25*12, 5m (višestruka namena sa tribinama)
- § 15*8 ili 9*4, 5m- mogu hoteli i moteli



Slika 15. izgled bazena noću hotela Hyatt, izvor: (<http://www.bookingroom.com/>)

Bazen treba da bude zaštićen od hladnih vetrova, okrenut suncu, vizuelno zaštićen od lokalnih puteva, od prašine, lišće, udaljen od visokog rastinja, upadanja lišća.

U blizini bazena mogu biti grupisani kao jedinstvena, prostorna i funkcionalna sredina, rekreativni prostor, sauna, solarijum, gimnastička sala, masaža, igrališta-tenis, skvoš i sl.



Slika 16. Water park hotela Sheraton
Izvor: (<http://www.bookingroom.com/>)

Ostali rekreacioni i sportski tereni, prostor i oprema

Uz pokriveni i otkriveni bazen oprema može da obuhvati skvoš terene, tenis terene, gimnastičku salu, saunu i solarijum.

U turističkim centrima akcenat je na aktivnostima u slobodnom prostoru, a one su moguće u zavisnosti od raspoloživosti i cene terena- zemljišta. U okviru hotelskih kompleksa su moguće aktivnosti plivanja, tenisa, šetnje, relaksacije u vrtovima.

U organizaciji hotela ali van njegovih kompleksa su mogući golf, jahanje, jedrenje, skijanje, ... U hotelu su moguće društvene, zabavne, kulturne aktivnosti, pojedini hoteli u punoj sezoni zapošljavaju animatore.

Skijaška soba.

Najčešće se oprema u tradicionalnom stilu, često sa kaminom, može služiti i kao salon, tu se može obavljati oblačenje, svlačenje, obuvanje i sl. Služi kao centar društvenih kontakata i aktivnosti.

Sobe za igru

Uređaji i automati za igru, za zabavu uveče ili tokom loših vremenskih uslova. Može služiti i kao kafeterija, a da se nalazi u blizini TV salona.

Igralište za decu

Postoji otvoreno i zatvoreno igralište u blizini hotela, trpezarija za decu, kao i čuvanje dece u hotelskom obdaništu.

Tretiranje vode

Voda se u bazenu kontinuirano recirkuliše radi filtriranja, sterilizacije i grejanja. Ostali zahtevi porazumevaju čišćenje od plutajućih otpadaka, čišćenje od taloga, vodomer, odvodnjavanje bazena, toaleti, svlačionice i tuševi. Bazen može biti snabdeven prekrivačem zbog gubitka energije noću, lošeg vremena i zbog upadanja nečistoće. Oprema za bezbednost na bazenu podrazumeva pojaseve za spasavanje, zvona, kuke za izvlačenje, uputstva i upozorenja, telefon i sredstva za prvu pomoć.

Što se tiče medicinske opreme ona obuhvata prvu pomoć, specijalne terapije – balneoterapija, fizioterapija, helioterapija, dijetetski režim i sl., kao i unapređenje opšteg zdravstvenog stanja kroz vežbaonice, gimnastičku salu, teretanu i bazen.

OPREMANJE I UREĐENJE KUHINJE (KUHINJSKIH PROSTORA)

Kuhinja je veoma složen deo hotelskog pogona, njena složenost raste sa kategorijom i opštim komforom. Serviranje se obavlja u restoranu salona za doručak banket salama, salonima, društvenim salonima, hotelskim sobama, organizaciono je važno njihovo povezivanje sa kuhinjom.

USLOVI KOJI MORAJU DA ISPUNJAVAJU PROSTORIJE KUHINJE

a) Osnovni uslov

§ Dovoljne količine higijenski ispravne vode

§ Mogućnost higijenskog uklanjanja tečnih i krutih otpadaka

Higijenski ispravna voda je pogodna za piće (fizički-hemijski-bakteriološki), dovod zatvorenim sistemom-cevovodi, na mestu korišćenja se nalaze slavine.

b) Tvrdi građevinski materijal – koristi se za izgradnju prostora za pripremu namernica.

c) Zidovi i podovi – njihovi materijali moraju biti otporni na vlagu, glatki podni slivnici – sifoni.

d) Osvetljenje i provetranje.

Kuhinjske prostorije

Organizacija prostora u radu kuhinje je činilac organizacije rada i organizacije poslovanja.

Vrste ugostiteljskih kuhinja:

§ Konvencionalna,

§ Kombinacija i proizvodnje, veći opseg poslovanja,

§ Proizvodno blok odvojen od satelitskih kuhinja,

§ Kuhinja koja nema ili ima neznatnu sopstvenu proizvodnju, oslanja se na gotova ili polugotova konzervisana jela.

Za rad su potrebne glavne i sporedne kuhinjske prostorije i sve čine kuhinjski blok. Prema savremenim građevinskim i higijenskim zahtevima to su:

§ Prostorije za prijem životnih namernica

§ Prostorije za čuvanje životnih namernica

§ Prostorije za pripremu životnih namernica

§ Prostorije za zgotovljavanje životnih namernica

§ Pomoćne prostorije

§ Prostorije za administraciju i osoblje

§ Higijensko-sanitarne prostorije.

Savremena oprema ugostiteljske kuhinje

Proces pripreme i izrade jela se znatno ubrzava radom savremenih kuhinjskih mašina.

Specijalizovane mašine su za određeni deo proizvodnje, uglavnom ili posjeduju veće kuhinje za pranje povrća, ljuštenje krompira, pasiranje, rezanje, mlevenje mesa i povrća, mešanje testa, izrada sladoleda i kuvanje kafa, čaja, mleka i sl.

Univerzalne mašine imaju mnogostrukuprimenu i uglavnom su u manjim kuhinjama, za mešanje, mlevenje, ribanje, rezanje, gnječenje, i mlevenje bibera i oraha.

Turizmološko oblikovanje hotela visoke kategorije

To su termički i mehanički uređaji i nameštaj:

- § Štednjaci
- § Hladnjaci
- § Poslaticarne peći
- § Kotlovi
- § Salmander
- § Univerzalna kuhinjska mašina sa policom za delove
- § Salatomica za ispiranje salate
- § Bazeni- bain-marie
- § Mašina za rezanje narezaka
- § Mašina za sladoled
- § Mašina za pranje posuđa belog i crnog
- § Mašina za pranje-poliranje čaša
- § Orman-pribor za jelo, za čaše, administraciju, dodatke-začine
- § Polica za srebno posuđe
- § Polica za poslastičarske plehove
- § Panj za sečenje mesa
- § Radni stolovi-razni
- § Lift- ako je višetažni rad
- § Oprema za radno mesto izvikivača

Termički aparati

- A. Štednjaci- moraju brojem i veličinom odgovarati kapacitetu kuhinje, zameni kuhinje, da budu pristupačne sa svih strana, okrenuti prema pripremnici – toplom stolu, da budu plinski, električni i kombinovani. Uz štednjake se nalaze mali uređaji – rešoi i kotlovi za vodu.
- B. Poslastičarska peć - može biti električna, plinska ili sa nekoliko pećnica.
- C. Topli bazen (bain marie) - to je velika limena posuda sa vrućom vodom, u nju se stavlja jelo u posudi jer zadržava toplotu. Smeštena je između glavnog štednjaka i toplog stola za izdavanje jela, sa automatskom regulacijom temperatura.
- D. Kuhinski kotlovi su zamena za velike lonce, na posebnom postolju, za pripremu veće količine supe i variva. Zapremina 30-40 l, direktan dovod vode, mogu se hermetički zatvarati.
- E. Električna friteza
- F. Električna pržionica
- G. Električna pečenjara
- H. Roštilj i ražanj
- I. Infracrveni zraci

Mašine za mehaničku pripremu namernica su ljuštalice, mešalice, mlinovi i univerzalne mašine.

Bitno je zbog zaštite osoblja obaviti obuku, zaštitu, mere sigurnosti i redovnu kontrolu.

Tako imamo:

- § Ljuštalice za krompir
- § Testere za kosti
- § Mašine za rezanje narezaka
- § Mašina za mlevenje
- § Mašine za mlevenje maka i kafe
- § Mašine i uređaji za mešanje

Uređaji za hlađenje i zamrzavanje

Hladnjaci su različiti i potrebni su svim proizvodnim delovima kuhinjskog bloka. U zamrzivačima se duže čuvaju namernice nego u hladnjačama. Hladnjača je prostorija sa hladnjacima prema vrstama sirovine, posebno se stavljaju riba, divljač i ostalo meso jer se zahtevaju različiti temperaturni režimi.

Mašina za pranje posuđa- ima različitih veličina, kontinuirane sa trakom, diskontinuirane, sa ili bez sušenja.

Tehnološki i radni procesi u kuhinji

Osnovna šema tehnološkog procesa je kontinuirana po fazama i podrazumeva:

- § Smeštaj i čuvanje namirnica
- § Prijem u kuhinji
- § Priprema za toplotnu obradu
- § Toplotna obrada – zgotavljanje jela
- § Izdavanje gotovih jela
- § Pranje posuđa
- § Čišćenje prostora
- § Iznošenje otpadaka
- § Povremeni zdravstveni pregled zaposlenih
- § Kontrola higijene zaposlenih – prei u toku grada
- § Stalna kontrola tehnološkog procesa

Opasnost i zaštita na radu

Velike kuhinje su opremljene klasičnom ugostiteljskom opremom koja koristi električnu energiju, plin, vodenu paru i čvrsto gorivo. Sve ovo radi pod visokom temperaturom i povišenim pritiskom, mada je izvedena da radi pod maksimalnom sigurnosti i po propisima i standardima. Predstavlja izvor opasnosti po osoblje, uzrok opasnosti je uglavnom ljudski faktor kao što jr loše postavljanje, loše rukovanje i održavanje.

Osoblje mora znati kako se na mašini i opremi radi i kako ona sama radi, a opasnosti su od mehaničkih ozleda kao što su padovi, lomovi, posekotine, opekotine strujnog udara, trovanja plinom, eksolozija, požara, ...

Priključenje, rukovanje, održavanje opreme i radnog prostora

Plinski aparati se priključuju na cevovod iznad poda i u podnom kanalu. Priključenje obavlja samo stručno lice.

Osnovna pravila rada na plinskim aparatima:

- § Prvo upaliti izvor – šibicom ili upaljačem pa dovod plina
- § Specijalni upaljači
- § Ne naginjati se nad plamenik prilikom paljenja
- § Ako se plamen ugasi – pre novog paljenja proveriti pećnicu / ložište
- § Tokom rada redovna kontrola plamena
- § Posle rada proveriti zatvorenosti svih pipaka
- § Kod plinskih boca – kontrola ventila, ne ispravnost – pozvati stručno lice
- § Ako se aparati duže ne koriste zatvoriti glavni ventil.

Turizmološko oblikovanje hotela visoke kategorije

Električni aparati i mašine – priključivanje se vrši stalnim priključkom bez utikača ili utičnice, to se poverava samo stručnim licima.

Uzroci požara i eksplozija u kuhinjama

Najčešće mesto pojave požara je u kuhinjama, a osnovni uzroci su nemar, nepažnja i ne održavanje opreme.

Zapaljivi materijali su ulje, mast pa moraju biti uredno složeni, otpaci uredno odloženi, ložišta na čvrsto gorivo posle hlađenja da budu očišćenja.

Važno je odabrati prikladno sredstvo za gašenje požara inače se požar još više širi, a to mogu biti voda, pena, ugljen dioksid i prah. Sanitarni nadzor i kontrolu vrši sanitarna inspekcija.

RADNO OSOBLJE U HOTELU

Kadrovi kao činilac radnog procesa

Više puta naglašavani faktori kao što su tip, kapacitet i kategorija objekta opredeljuju obim i strukturu zaposlenosti u hotelu. Uslužni karakter determiniše hotelijerstvo kao delatnost intezivnu radom. To podrazumeva veliki udeo tzv „živog rada“ u realizaciji produkta hotela, sobzirom da se ovaj proces ostvaruje neposrednim kontaktom sa korisnikom.

I ako tehničko-tehnološke inovacije, a posebno kompjuterizacija poslovanja, nalaze sve širu primenu u hotelijerstvu, to ne umanjuje značaj kadrova za oblikovanje konačne forme rezultata rada.

Obim i kvalifikovanost zaposlenih

Kvalifikaciona struktura predstavlja distribuciju zaposlenog osoblja prema stepenu stručnog obrazovanja i kvalifikacije.

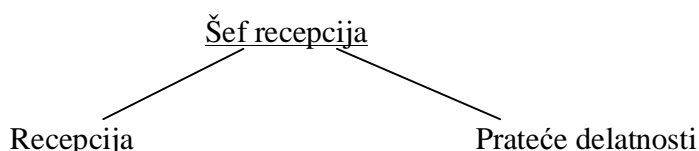
Vremenski diskontinuitet u radu ispoljava se godišnje, mesečne, nedeljne i dnevne neravnomernosti. Godišnja neravnomernost označava se kao sezoničnost i predstavlja jedan od kriterijuma diferenciranja objekta (sa stalnim i sezonskim poslovanjem) . U hotelima sa sezonskim poslovanjem, angažuje se znatan broj sezonskih radnika. Činjenica da u sezonskim hotelima ne postoji potreba za održanjem istog broja zaposlenih tokom čitave godine, može da dovede do određenih organizaciono-tehničkih poteškoća i zastoja u radu. Stručno osoblje pojedinih deficitarnih zanimanja nije u dovoljnoj meri motivisanih za sezonski rad. Iz tih razloga neretko se pribegava angažovanje nedovoljno kvalifikovane radne snage neodgovarajućih stručnih profila iz redova lokalnog stanovništva što se ispoljava kaop bitan odgovarajući faktor kvaliteta hotelskog produkta.

DOMAĆINSTVU

Pored komfornih, lepih i funkcionalnih obekata i opreme, za pružanje smeštajnih i drugih usluga, u hotelu, potreban je određeni broj kvalifikovanih izvršioaca, kao što su: recepcioner, prijavnica, korespondent, žuranalista, blagfajnik, menjač, fakturista, dočekivalac gosti, vratar, nosač prtljaga, noćni portir, lift boj, telefonista, taleksista, informator, kontrolor i sl.

Prijemno odljenje treba biti popunjeno adekvatnim izvršiocima za obavljanje poslova i radnih zadataka koje traži jedna savremena recepcija hotela. Model, organizaciona struktura i broj zaposlenih zavisi od veličine tipa i kategorije hotela. Opredelila sam se za šemu prof. dr. Ljiljane Kosar koju prenosim:

Šema 1: Zaposleno osoblje u prijemnom odeljenju hotela



Turizmološko oblikovanje hotela visoke kategorije

Prihvat gostiju

Obračun usluga

Spoljna služba

Unutrašnja služba

Recepcioner

Žurnalista

Dočekivalac

Dnevni portir

Prijavničar

Blagajnik

Vratar

Noćni portir

Korespodent

Menjač

Nosač prtljaga

Lift boj

Referent
za rezervaciju

Fakturista

Spoljni komisionar

Unutrašnji
komisionar

Teleksista

Telefonista

Kontrolor

Informator

HOTELSKO DOMAĆINSTVO

Često smo u prilici da čujemo od gostiju "hotel drugi dan" ili "da se u hotelu osećaju kao kod kuće". U njihovom zadovoljstvu pored ostalih usluga koje imaju u hotelu, je svakako zadovoljstvo u smeštaju – sobama. Jedan od ključnih faktora hotelskog proizvoda koji utiče na stepen zadovoljstva su uslovi pogodnosti soba, njihove opreme, udobnosti, lokacija sa pogledom u prirodu ...Iz ovih i drugih razloga koji utiču ili (ne) utiču na raspoloženje gosta, nastala je potreba za formiranjem službe u ovom radu nazvana uobičajeno hotelsko domaćinstvo.

Broj izvršilaca, način organizovanja rada, ambijent i unutrašnji komfor, zavisi od veličine, vrste, tipa i kategorije hotela. Hotelsko domaćinstvo vodi sledeću evidenciju.

Obaveza hotelske sobe je da poseduje:

- Sobnu mapu na kojoj se nalazi memorandum, razglednice, prospekti i sl.
- Potrošni materijal za sobu prema kategoriji (sapun, šampon i sl.) ,
- Uputstvo za rad sobarice na njenom radnom mestu,
- Evidencija o radnom vremenu osoblja na spratovima,
- Izveštaj sobarice o zauzetim sobama,
- Evidencija o planskim potrebama i unutrašnjim količinama raznog materijala,
- Spisak stvari u hotelskoj sobi
- Cenovnik hotelske sobe i kućni red, na više jezika,
- Knjiga trebovanj – isporuke,
- Knjiga kvarova po sobama i spratovima u hotelu uopšte,
- Raspored rada radnika po seminarima,
- Evidencija o primljenoj radnoj odeći i drugim zaduženjima.

Tehnologija i tehnika poslovanja hotelskog domaćinstva

Pod tehnikom poslovanja u hotelskom domaćinstvu podrazumevamo sve preduzete mere i poslove koje obezbeđuju gostu privremeni smeštaj i boravak u hotelu. Delatnost hotelskog domaćinstva doseže do svih prostora u kojima borave gosti. Osnovna jedinica za smeštaj jeste hotelska soba, ona je ujedno osnovna tržišna kategorija, na čijoj se prodaji ogleda komercijalni karakter delatnosti hotelijerstva. Zbog uloge i važnosti o pružanju hotelskih usluga smeštaja, propisani su elementi i kriterijumi za kategorizaciju objekata i njihovih prostorija u koje spadaju i sobe.

Osoblje hotelskog domaćinstva

Broj osoblja hotelskog domaćinstva i struktura zavisi pre svega od veličine hotela, pa u tom smislu domaćinstvo obuhvata u manjim hotelima brigu oko spremanja soba i ostalih prostorija, dok je delatnost domaćinstva u velikim hotelima znatno šira, raznovrsnija jer obuhvata smeštajni deo, javne prostore, bazene, praonice i druge prostore i odelenja. Veličina hotela utiče u najvećoj meri na organizaciju rada hotela-domaćinstava, razgraničenost njegovih mnogobrojnih delatnosti, podela rada, broja osoblja i slično.

Turizmološko oblikovanje hotela visoke kategorije

Šema 2. Zaposleno osoblje u hotelskom domaćinstvu (za hotele visoke kategorije)

DOMAĆICA HOTELA (guvernanta)

<u>Smeštajni deo</u>	<u>Javni prostor</u>	<u>Bazeni</u>	<u>Praonica</u>	<u>Tehničko održavanje domaćinstva</u>
Nadzornica soba	Nadzornica higijene	Nadzornica bazena	Nadzornica praonice	Tapetar dekorater
Glavna sobarica	Higijeničarka	Higijeničarka	Praonica	Aranžer cveća
Pomoćna sobarica	Perač tepiha i stakla	Maser	Pegler	Krojač garderobier
Dežurna sobarica	Pomoćni radnik	Kozmetičar	Krojač za rublje	
	Vrtlar	Frizer		

OSOBLJE U USLUŽNOM ODELJENJU

Za uspešno usluživanje jela i pića i napitaka, uslužno osoblje mora imati određene sklonosti, stručne sposobnosti i stručno znanje iz domena usluživanja.

Usluživanje hrane i pića angažuje i zaposleno osoblje odgovarajućih zanimanja. To su kvalifikovani i visoko kvalifikovani izvršioци: konobari, točioци pića, barmeni i sl.

Šef restorana

Šef ranga

Konobar

Vinonoša

Točilac pića

Barmen

KAPACITET HOTELA, TIPIZACIJA, KATEGORIZACIJA

Kad je reč o kapacitetu hotela, pre svega misli se na kapacitet smeštaja, osnovna smeštajna jedinica u ugostiteljstvu je soba. Pored soba u svom sastavu može da ima specifične smeštajne jedinice – apartmane. Apartman u sastavu hotela je složena smeštajna jedinica koja se sastoji iz najmanje jedne spavaće sobe, kupatila i prostorije za dnevni boravak, opremljene TV prijemnikom i mini barom. Veličina hotela, odnosno br. smeštajnih jedinica varira od malih do tzv. » mega hotela «. Tako Davison (1992) , hotelske objekte može grupisati po veličini na sl. način:

- Mali – kapacitet do 10 soba
- Srednji – kapacitet od 11 – 50 soba
- Veliki – kapacitet preko 50 soba

Po mišljenju Dukasa hoteli se na osnovu br. soba rangiraju u četiri kategorije:

- Malih kapaciteta do 25 soba
- Prosečnih kapaciteta između 26 - 99 soba
- Nadprosečnih kapaciteta između 100-299 soba
- Veliki kapaciteta 300 i više soba

Na osnovu preovlađujućih standarda kapaciteta u SAD, izdvajaju se takođe četiri kategorije hotela po veličini:

- Hoteli kapaciteta manjeg od 150 soba;
- Hoteli kapaciteta između 150 i 299 soba
- Hoteli kapaciteta između 300 i 600 soba;

Postoje i hoteli čiji se kapacitet izražava u hiljadama soba, takvi hotelski giganti, odnosno mega hoteli locirani su u velikim svetskim metropolama, najpoznatijim centrima za zabavu i razonodu, čuvenim svetskim letovalištima. Prema podacima s početka devedesetih godina XX veka u svetu je čak 151 hotel raspolagao kapacitetom od 1000 i više soba. U pregledu koji sledi izdvojeno je 12 najvećih hotela na svetu (prema stanju 1990 godine) .

Tabela 4.Prikaz 12 najvećih hotela sveta prema podacima iz 1990 godine.

Moskva	Izmailovo	5. 500
Las Vegas	Exhalibur Hotel and Casino	4. 032
Moskva	Rossija Hotel	3. 200
Las Vegas	Las Vegas Hilton	3. 174
Las Vegas	Mirage Hotel	3. 049
Las Vegas	Flamingo Hotel and Tower	2. 920
Las Vegas	Ball'ys Casino Resort Las Vegas	2. 832
Las Vegas	Cirkus Hotel/Casino	2. 800
Las Vegas	Imperial Poluce Hotel and casino	2. 700
Čolburi, Tajland	Ambassador City jorntien	2. 573
Hanolulu, Havaji	Hilton Hawaiian Village	2. 523
Las Vegas	Stardust Hotel and Casino	2. 500

Izvor: Čači K. : Poslovanje hotelskih preduzeća, Beograd 1995. god.

Turizmološko oblikovanje hotela visoke kategorije

Godine 1993. otvoren je „MGM Grand Hotel“ u las Vegasu, kapaciteta 5. 505 soba, koji se do nedavno smatrao najvećim hotelom na svetu. Godine 1999, takođe u Las Vegasu otvoren je hotel „Venecija“ sa 3. 000 soba, ali ukupan raspoloživ kapacitet smeštaja po okončanju završnje faze gradnje (kraj 2000 god.) iznosi preko 6. 000 soba. Ovaj objekat se danas smatra najvećim hotelom na svetu.

Tipizacija hotela

Uobičajenom podelom uslovljenom prevashodno uticajem lokacionog faktora, izvršeno je grupisanje na hotele primorskog, planinskog, banjskog, gradskog i tranzitnog tipa.

Primorski hotel je objekat stacionarnog karaktera, lociran u primorskom turističkom mestu, često u neposrednoj blizini obale. U većim slučajevima poslužuje sezonski, u letnjoj polovini godine. Bez obzira na arhitektonsko rešenje (po uzoru na nacionalni stil gradnje) , sobe u primorskom hotelu obično se projektuju sa balkonima odgovarajuće ekspozicije-pogled na more.

Planinski hotel je objekat stacionarskog karaktera, lociran u planinskom centru, često na nadmorskim visinama iznad 1000 metara. Konfiguracija terena uglavno nameće planinski stil gradnje koji ne dozvoljava veliku spratnost.

Projektovanje i izgradnja planinskih hotela u zimsko-sportskim turističkim centrima podrazumeva postojenje posebnih prostora za odlaganje ski opreme, uz mogućnost servisiranja i iznajmljivanja. U ovim tipovima insistira se na zajedničkim prostorijama za goste, a takođe i na dodatnim sadržajima. U sobama planinskih hotela, pored uobičajenih elemenata opreme treba posebno insistirati na dovoljno garderobnog i prostora za odlaganje prtljaga (plakari, vešalice, čiviluci, stalci za prtljag) . Dobra mikroizolacija objekta obezbeđuje višesatnu osunčanost u toku dana, pa su tako "zimske bašte" sa pogledom na okolni planinski pejzaž i skijalište posebna "privilegija" planinskih hotela.

Banjski hoteli je stacionarni tip objekta lociran u banjsko turističkom mestu. Prevashodno lečiliško-rehabilitacioni motivi posete opredeljuju dužinu boravka, obično određenu konkretnim tretmanom, vezanim, za korištenje balneo-faktora.

Asortiman osnovnih ugostiteljskih usluga, odlikuju specifičnosti vezane za poseban dijetetski režim ishrane pojedinih kategorija korisnika i preovlađujući klasičan ugostiteljski način složivanja uz naglašenu mogućnost konzumiranja u sobama. Za banjske hotele karakteristično je postojanje posebnih "RH blokova", sa odgovarajućom opremom i uređajima za pružanje zdravstvenih usluga. Opremljenost banjskog hotela dodatnim sadržajima uslovljeno je ograničenim mogućnostima kretanja dela gostiju.

Gradski hotel je prolazni tip objekta lociran u gradu. Polufunkcionalnost je važna odlika velikih gradskih hotela. Motivi posete gradovima su brojni, ali im je zajednička karakteristika relativno kratko zadržavanje. Korisnici usluga gradskog hotela su uglavnom poslovni ljudi.

Turizmološko oblikovanje hotela visoke kategorije

Tranzitni hotel je prolazni tip objekta, može biti lociran na stajalištima uz saobraćajnice, na saobraćajnim prolazima ili izlazima iz velikih gradova. Radi se o prevashodnoj orijentaciji na smeštaj, dok usluga ishrane može biti maksimalno redukovana. Insistira se na efikasnosti prijemne, a posebno portirske službe.

Aerodromski hoteli se pojavljujekoao tipičan i najčešći oblik tranzitnog hotela. Ovaj tip hotela je prvenstveno namenjen avio-putnicima i osoblju avio-kompanija.

U sadejstvu s indicijom, motiv posete, asortiman usluga i kategorije potrošača pojavljuju se kao ključni faktori dalje tipizacije hotela.

Sa tog stanovišta mogu se izdvojiti:

- Odmarališni (resort) hoteli,
- Poslovni(biznis) hoteli,
- Konferencijski hoteli,
- Konvencijski hoteli,
- Kazino hoteli,
- Sport hoteli,
- Porođični hoteli i tematski hoteli.

Kategorizacija

Hotel, kao objekat u kome se pružaju usluge smeštaja i ishrane podležu određenim odredbama kategorizacije (Pravilnik o razvrstavanju, minimalnim uslovima i kategorizacije ugostiteljskih objekata, 94; 95; 05).

Kategorizacijom za određene vrste objekata utvrđuju obavezni i izborni (fakultativni) elementi. Obavezni elementi obuhvataju dve grupe: tehničke tj. opremljenost i uređenost i usluge, odnosno njihov kvalitet. U Italiji postoji treća grupa koja obuhvata položaj tj. lokaciju i saobraćajnu prisutnost i izgled (Čomić, Kosar, 1995).

Elementi prve dve grupe (uređenost i opremljenost) su obavezni, a teće (pogodnost za provođenje slobodnog vremena) fakultativni i ne vrednuju se pri utvrđivanju kategorije, već se samo uzima u obzir kod sticanja ukupnog utiska o hotelu. Obavezni elementi se boduju, fakultativni ne. Boduju se za svaki obavezni element dobija odgovarajući broj poena za konkretnu kategoriju, izuzev najniže (1 zvezdice) koja predstavlja donju granicu. Znači da bi objekat imao 2 ili više zvezdica, odnosno bio razvrstan u konkretnu kategoriju, mora da do dobije minimalan broj poena koji je za nju predviđen. Minimalan broj bodova koji objekti

treba da ostvare po osnovu izbornih elemenata, da bi bili rangirani u kategoriju za koju ispunjavaju uslove po osnovu obaveznih elemenata je sledeći:

- Hoteli sa 1 zvezdicom 20 bodova, sa 2 zvezdice 30 bodova, sa 3 zvezdice 50 bodova, sa 4 zvezdice 60 bodova, sa 5 zvezdice 60 bodova.

Hotel visoke kategorije (označeni sa 5 zvezdica) , obavezni minimalni broj bodova (60) mogu da ostvare jedino po osnovu čisto izbornih elemenata. Ključna odredba Zakona o turizmu je ona kojom se uređenost i opremljenost objekta i kvaliteta usluga preciziraju kao obavezni element kategorizacije i to u skladu sa propisanim standardima za pojedine vrste

Turizmološko oblikovanje hotela visoke kategorije

objekata i standarda tj. uslovi detaljno su određeni Pravilnikom o razvrstavanju, minimalnim uslovima, kategorizacije ugostiteljskih objekata. (Vasiljević, 1995).

Odgovor pojedinih hotela vodećih svetskih lanaca na zagađivanje životne sredine

Veliki broj turističkih kompanija je fokusiran na integrisanje najbolje poslovne prakse sa upravljanjem u zaštiti životne sredine. Kompanje kao što su : Canadian Pacific Hotels and Resort ;ITT Sheraton; Ramada International Hotels and Resort; Mariott International; British Airways; American Airlines usredsređene su na reciklažu, ponovno korišćenje energije, očuvanje vode, aktivnost lokalne zajednice.

Hoteli iz lanca International su odštampali vodič na 300 strana o kontroli otpada, kupovini proizvoda, kvalitetu vazduha, uštedi energije, zvučnom zagađivanju, skladištenju goriva, azbesta, pesticida, herbicida i vode.

Hotel Hajat dizajnira kante za sobe u koje se posebno odlaže hartija, plastika i aluminiju.

Dizni reciklira otpad od kabastog materijla u velikim količinama itd.

LITERATURA:

1. <http://www.bookingroom.com>
2. Kosar, Lj., (2002.): HOTELIJERSTVO, Viša hotelijerska škola, Beograd
3. Čačić, K., (1995.): Poslovanje hotelskih preduzeća, Čigoja štampa, Beograd
4. Stojanović, V., (2006.): Održivi razvoj turizma i životne sredine, Univerzitet u Novom Sadu, departman za geografiju, turizam i hotelijerstvo, Prirodno-matematički fakultet, Novi Sad
5. Tojagić, S., (2004.) Predavanje iz hotelskog inženjeringa, Univerzitet u Novom Sadu, Prirodno-matematički fakultet, Novi Sad
6. Čomić, Đ., Kosar, Lj., Štetić, S., (1995.): Globalna fuga, Prirodno-matematički fakultet, Novi Sad
7. Janićević, S., (2006.): Strategija razvoja hotela menadžmenta i održivi razvoj u zaštićenim područjima Srbije, Univerzitet u Novom Sadu, departman za geografiju, turizam i hotelijerstvo, Prirodno-matematički fakultet
8. Čerović, S., (2002.): Menadžment u hotelijerstvu, Univerzitet u Novom Sadu, departman za geografiju, turizam i hotelijerstvo, Prirodno-matematički fakultet
9. Čerović, S., (1995.): Menadžment turističke privrede, Univerzitet u Novom Sadu, Prirodno-matematički fakultet, Novi Sad
10. Kovačević, A., Nikolić, M., (1999.): Usluge u ugostiteljstvu, Meridijan, Beograd
11. Kosar, J., (2002.): Hotelijerska teorija i praksa, Viša hotelijerska škola, Beograd
12. Kicošev, S., Dunčić, D., (1998.): Geografske osnove prostornog planiranja, Univerzitet u Novom Sadu, departman za geografiju, turizam i hotelijerstvo, Prirodno-matematički fakultet, Novi Sad
13. Pravilnik o razvrstavanju, minimalnim uslovima i kategorizaciji ugostiteljskih objekata, Službeni glasnik RS 31/05
14. Pravilnik o razvrstavanju, minimalnim uslovima i kategorizaciji ugostiteljskih objekata, Službeni glasnik RS 3/95
15. Pravilnik o razvrstavanju, minimalnim uslovima i kategorizaciji ugostiteljskih objekata, Službeni glasnik RS 35/94
16. Matortek, R., (2006.): Hotelsko turistički aspekti predvorja hotela "Moskva", Prirodno-matematički fakultet, Novi Sad