

ŠTA TO HOTELIJERSTVO PROIZVODI?



HOTELSKI PROIZVOD

*Lanac uzajamno uslovljenih i
povezanih usluga koje se
pružaju u hotelijerstvu*



ŠTA TO HOTELIJERSTVO
PROIZVODI?



HOTELSKI PROIZVOD

Specifičan



MEDLIK:

1. LOKACIJA

2. USLOVI I POGODNOSTI MATERIJALNOG
KARAKTERA

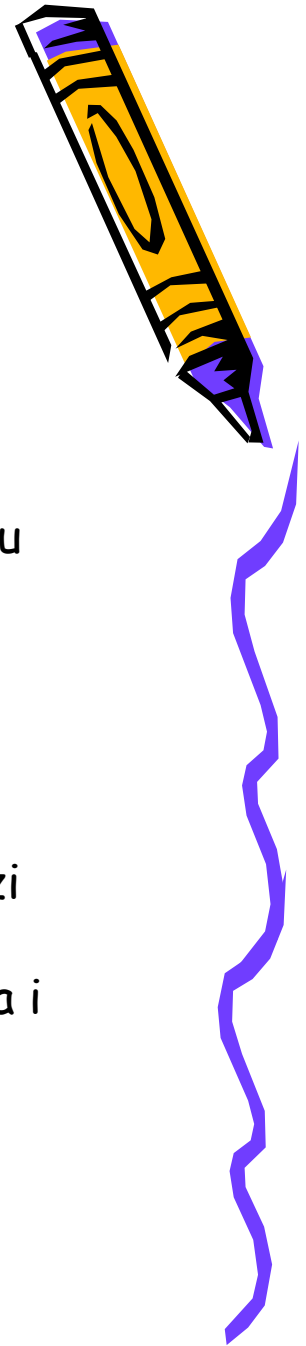
3. USLUGA - STIL I NAČIN PRUŽANJA

4. CENA

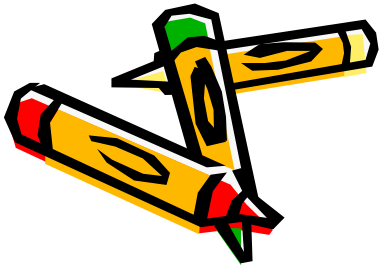
5. IMIDŽ



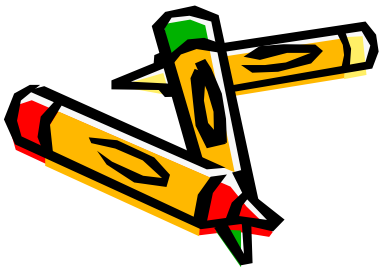
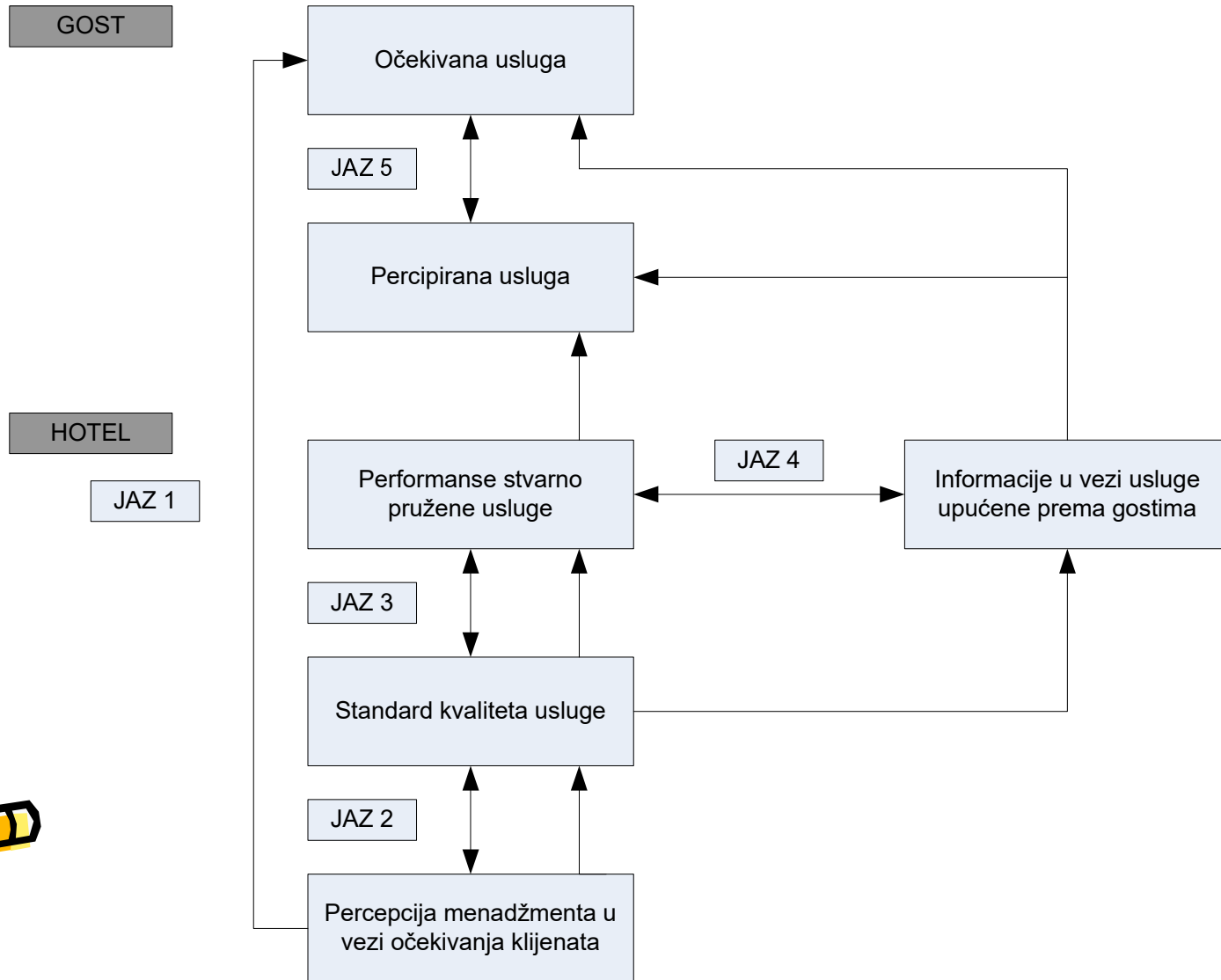
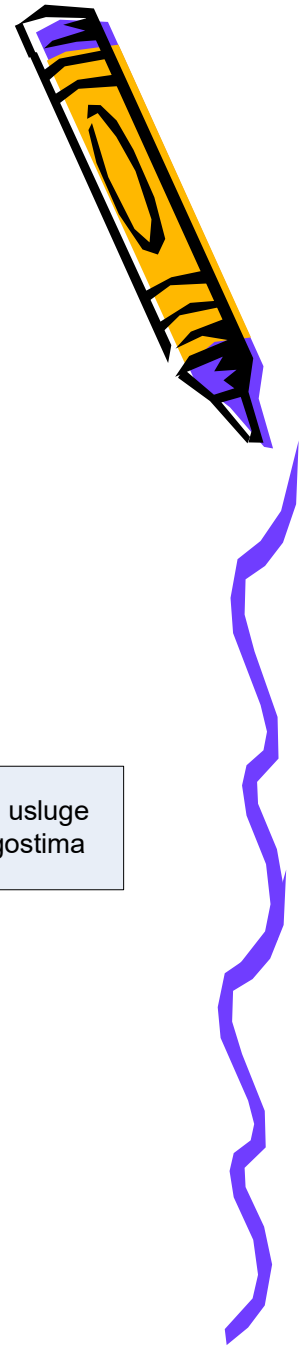
SERVQUAL metodologija



- *Model za merenje kvaliteta hotelske usluge*
- Osnova merenja kvaliteta usluge jeste veličina i smer jaza u okviru pet kategorija:
 1. razlika između očekivanja klijenta i percepcije menadžmenta u vezi očekivanja korisnika
 2. razlika između menadžerske percepcije očekivanja korisnika i standarda kvaliteta usluge
 3. razlika između definisanih standarda kvaliteta usluge i performansi stvarno pružene usluge
 4. razlika između performansi pružene usluge i informacija u vezi usluge upućenih prema korisniku
 5. razlika između očekivanog kvaliteta usluge od strane korisnika i korisnikove percepcije stvarno pružene usluge nakon njenog konzumiranja



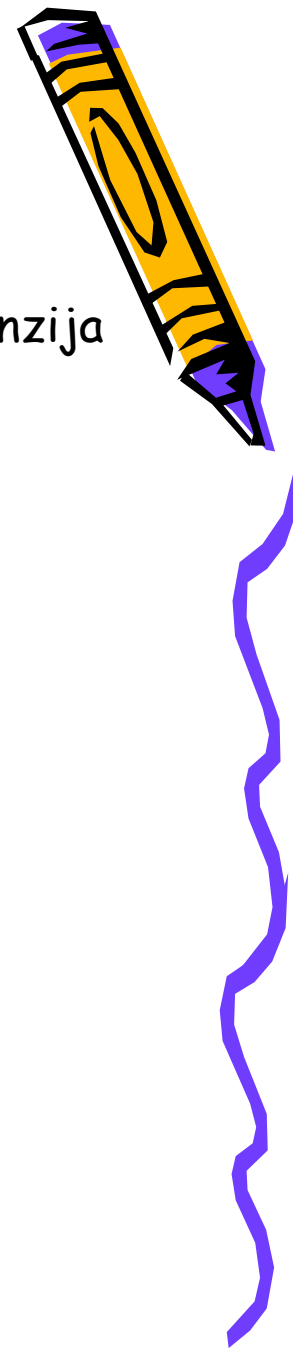
SERVQUAL metodologija



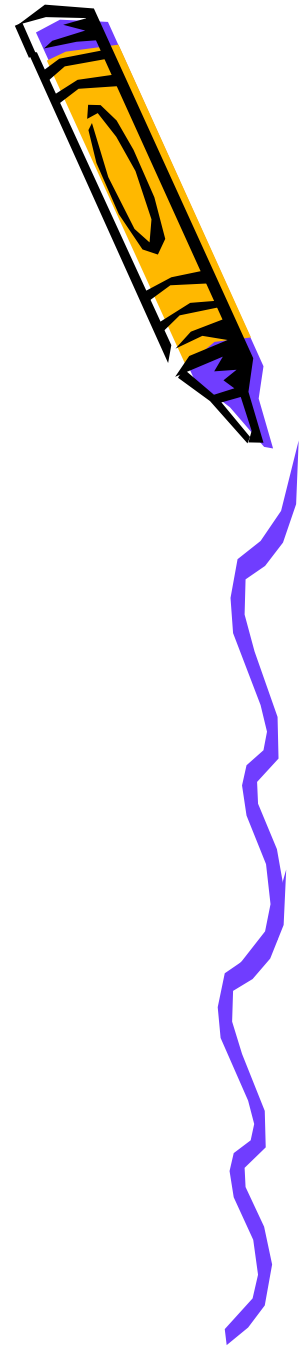
SERVQUAL metodologija

- Predviđa formu ankete od ukupno 22 pitanja u okviru pet dimenzija kvaliteta usluge

1. Opipljivi elementi - pitanja 1-4
2. Pouzdanost - pitanja 5-9
3. Responsivnost - pitanja 10-13
4. Ljubaznost i sigurnost - pitanja 14-17
5. Empatija - pitanja 18-22



SERVQUAL metodologija



1. Opipljivi elementi:

Eksterni izgled hotela

Enterijer hotela

Izgled osoblja i njihova vizuelna pedantnost

Lokacija i saobraćajna pristupačnost hotela

2. Pouzdanost

Brzina i kvalitet usluge na recepciji

Kvalitet sobe u kojoj ste odseli

Dodatni sadržaji i oprema u sobi i hotelu

Pouzdanost i kvalitet pruženih usluga od strane osoblja

Osećaj dobrodošlice u hotelu



SERVQUAL metodologija



3. Responsivnost:

Brzina i kvalitet reakcije osoblja na Vaše konkretne zahteve
Kvalitet i blagovremenost informacija koje ste dobili od strane osoblja

Brzina pruženih usluga u hotelu kao celini

Iskustvo i profesionalnost osoblja

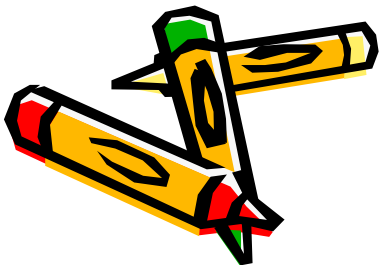
4. Ljubaznost i sigurnost

Ljubaznost osoblja

Cena usluga u odnosu na pruženi kvalitet

Sigurnost i bezbednost u hotelu

Atmosfera i mir u hotelu



SERVQUAL metodologija



5. Empatija:

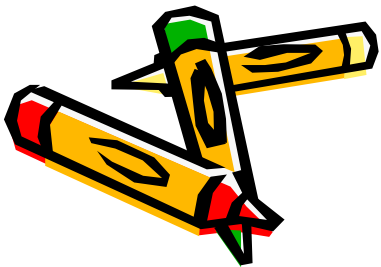
Anticipacija potreba gostiju od strane osoblja i proaktivno pružanje usluga

Fizička raspoloživost osoblja (dovoljnost personala u hotelu)

Pružena pažnja od strane osoblja

Spremnost osoblja da se fleksibilno prilagodi zahtevu gosta

Raspoloživost potpuno personalizovanih usluga i proizvoda



ROLAND, ČAUDRI, FEJDŽEL

PBE

1. PRODUCT - PROIZVOD

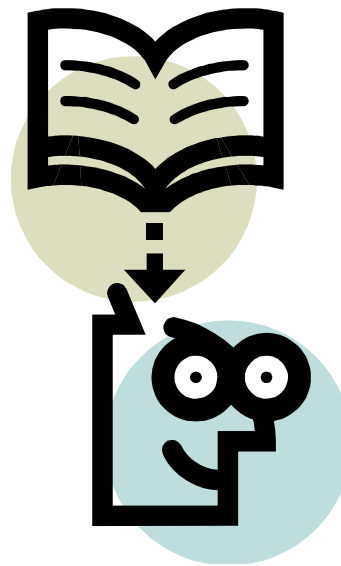
2. BEHAVIOUR - PONAŠANJE

3. ENVIRONMENT - OKRUŽENJE



MIDLTON

DOŽIVLJAJ!

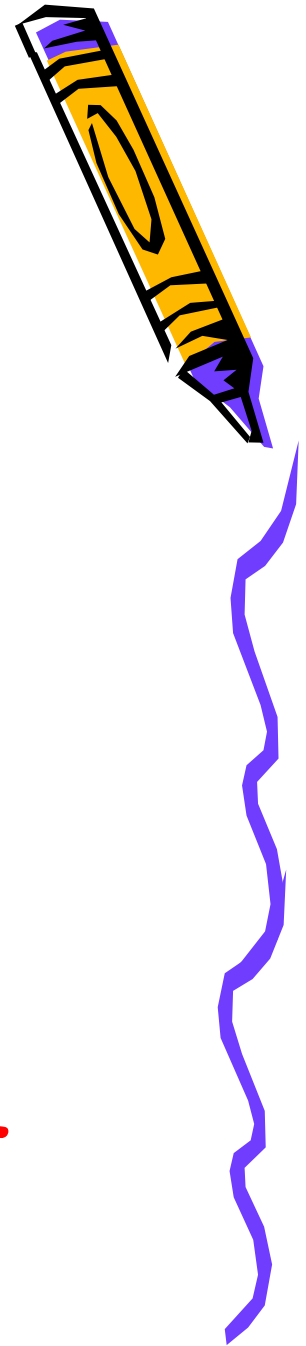


HOTELSKI PROIZVOD

PREDUSLOVI NASTANKA:

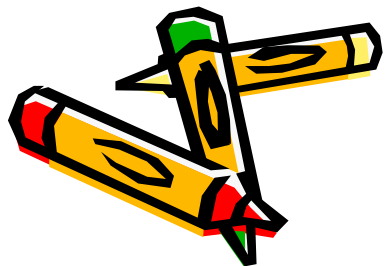
MATERIJALNI
PROSTORNI, TEHNIČKO-
TEHNOLOŠKI

NEMATERIJALNI
ORGANIZACIJA, KADROVI



USLOV NASTANKA:

G O S T !

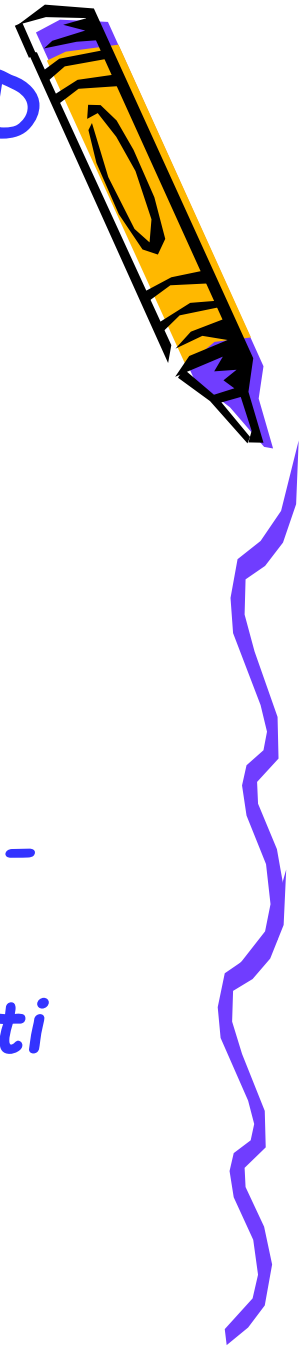
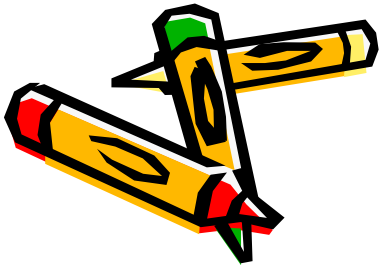


TOTALNI HOTELSKI PROIZVOD

Lanac usluga koji se odvija na određenom prostoru, u tehničko-tehnološki i procesno definisanom poslovnom okruženju

Strukturne odlike:

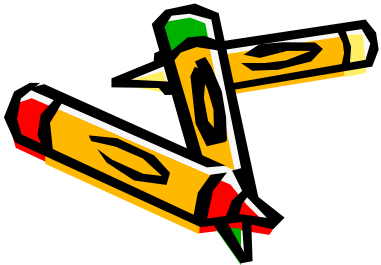
Klasifikacione	Ergonomske
Funkcionalne	Transportabilne
Prostorne	Standardizaciono-
Konstruktivske	unifikacione
Tehnološke	Odlike pouzdanosti
Bezbednosne	Estetske
Ekološke	Ekonomске
	Patentno-pravne



Pojmovno određenje **HOTELSKOG PROIZVODA**



KOMPLEKS MEĐUSOBNO POVEZANIH I
USLOVLJENIH MATERIJALNIH I
NEMATERIJALNIH KOMPONENATA KOJE
EGZISTIRAJU U OKVIRU ODREĐENOG
PROSTORA I ČIJE JE FUNKCIONISANJE
USLOVLJENO **PRISUSTVOM**
KONZUMENTA.



Industrijski proizvod

Materijalni

Homogen

Opipljiv

Proizvodnja pre

Potrošnje

Bez prisustva potrošača

Direktna prezentacija

Može se skladištiti

Može se preprodati

Serijska izrada

Nepoznat potrošač

Finalni (gotov proizvod)



Hotelski proizvod

Pretežno nematerijalni

Heterogen

Pretežno neopipljiv

*Istovremena proizvodnja i
potrošnja*

U prisustvu potrošača

Indirektna prezentacija

Ne može se skladištiti

Ne može se preprodati

Individualizovan način rada

Poznat potrošač

Proces

