

**SAVREMENI TREND
HOTELIJERSTVA I NJIHOVA PRIMENA
U HOUSEKEEPINGU**

Dr Ljiljana Kosar

EKOLOGIJA, TEHNOLOGIJA, KVALITET, LJUDI



EKOLOGIJA

Istraživanje o implementaciji ekoloških standarda u hotele Vrnjačke banje i okoline (objavljeno 2019.)

- ▶ 30% hotela koristi organsku hranu
- ▶ 50% hotela koristi osvetljenje na bazi senzora u hotelskim holovima
- ▶ 90% hotela koristi LED rasvetu u javnim prostorima, odnosno u 80% slučajeva u sobama
- ▶ 40% hotela reciklira papir
- ▶ 30% hotela reciklira plastične boce i limenke
- ▶ 20% hotela ima kante za reciklažu u sobama
- ▶ 40% hotela ograničava protok vode na slavinama
- ▶ 30% hotela ograničava protok vode na tuševima
- ▶ 30% hotela koristi solarne panele
- ▶ 20% hotela koristi geotermalnu energiju
- ▶ 10% hotela koristi energiju otpadne biomase (komposta)

-
- ▶ PRINCIP 3R /Reuse, Reduce, Recycle/
 - ▶ ZELENI KLJUČ
 - ▶ BIOFILNI DIZAJN
 - ▶ CIRKADIJALNO OSVETLJENJE

RECIKLIRAJUĆI HOTELI



Hotel/hostel „Superbude“ Hamburg



„Save The Beach“ hotel, Roma



Hans Jungen
Šult, 2010.
12 tona đubreta
sa evropskih
plaža,
5 soba



Green Key



Srbija: hoteli „Radisson Blu Old Mill“, „Hilton“, „IN“ u Beogradu, „Mona“ na Zlatiboru)

BIOFILNI DIZAJN, Erih From “Anatomija ljudske destruktivnosti”,
“strastvena ljubav prema životu i svemu što je živo, bilo u čoveku, biljci,
ideji ili društvenoj grupi”.

Povezivanje čoveka i prirode, stvaranje zdravijeg, produktivnijeg i
inspirativnijeg životnog okruženja.

Tri osnovna principa biofilnog dizajna:

Uvesti više prirodnog svetla,

Obezbediti dovoljno svežeg vazduha

*Povezati se sa prirodom što neposrednijim kontaktom unutrašnjeg prostora
sa spoljnim*



← 1 Hotel, Myfair, London



1 Hotel, Brooklyn Bridge →



Hotel „Gnezdo“,
Laponija, Švedska

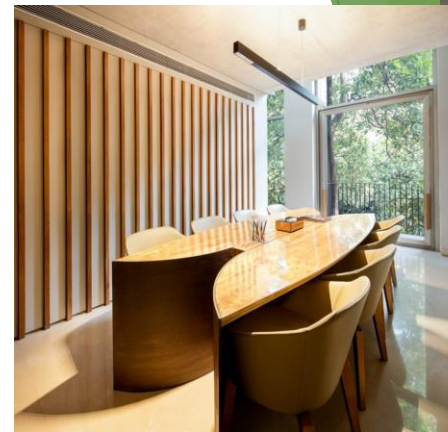
HUMANOCENTRIČNO (CIRKADIJALNO) OSVETLJENJE

**RESET YOUR
CIRCADIAN
RHYTHM!**



KORISTI OD CHL

- LED tehnologije,
- Pametne kontrole (ugrađivanjem senzora zauzetosti i sistema za prikupljanje dnevne svetlosti),
- Osvetljenje zadatka (ciljanim osvetljenjem u skladu sa potrebama gostiju),
- Sinhronizovanje sistema osvetljenja sa dobom dana (oponašanje prirodnog svetla),
- Uvođenje individualnih podešivača svetla od strane korisnika,
- Zoniranje osvetljenja u različitim delovima hotelske sobe,
- Integracija prirodnog svetla u prostor hotelske sobe.



TEHNOLOGIJA



DIGITALIZACIJA
ROBOTIZACIJA
VIRTUELNA
STVARNOST



VEŠTAČKA INTELEGENCIJA

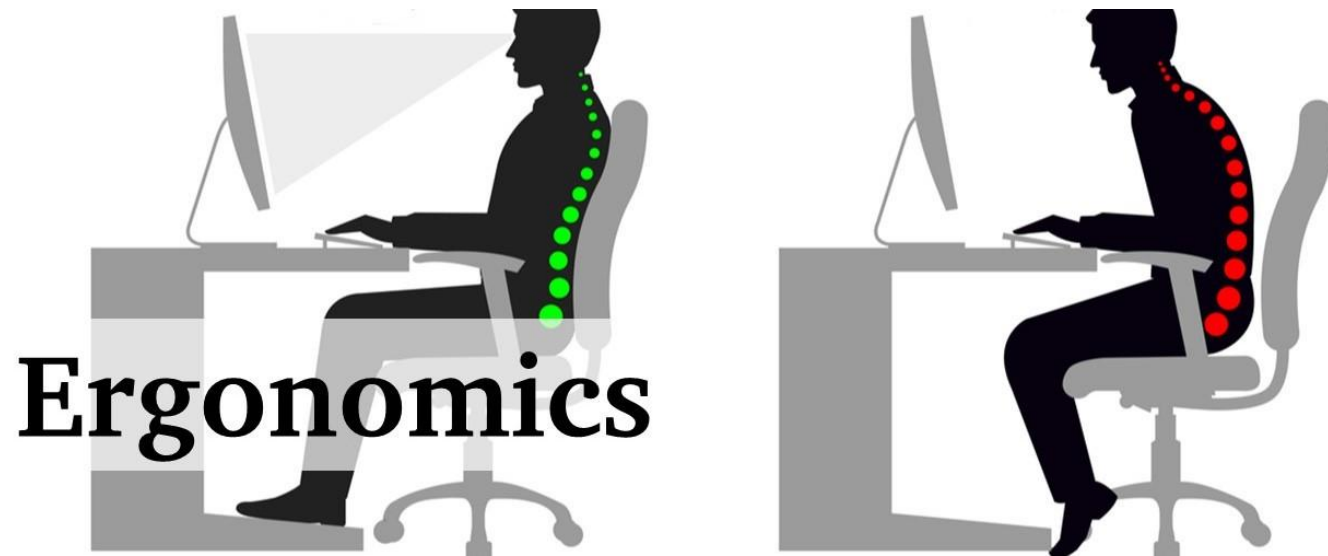


KVALITET

STANDARDI - GARANCIJA KVALITETA

- ▶ ***Standard ISO 9001:2015*** *odnosi se na upravljanje kvalitetom.*
- ▶ ***Standard ISO 14001:2015*** *tretira oblast zaštite životne sredine i održivog razvoja.*
- ▶ ***Standard ISO 22000:2018*** *odnosi se na bezbednost hrane i HACCP.*
- ▶ ***Standard ISO 45001:2018*** *kontrolira potencijalne rizike koji imaju uticaj na zdravlje i bezbednost zaposlenih, podugovarača i posetilaca.*
- ▶ ***Standard ISO 50001:2018*** *pomaže organizaciji da definiše politiku, procedure i alate za praćenje, analizu i poboljšanje energetske efikasnosti.*

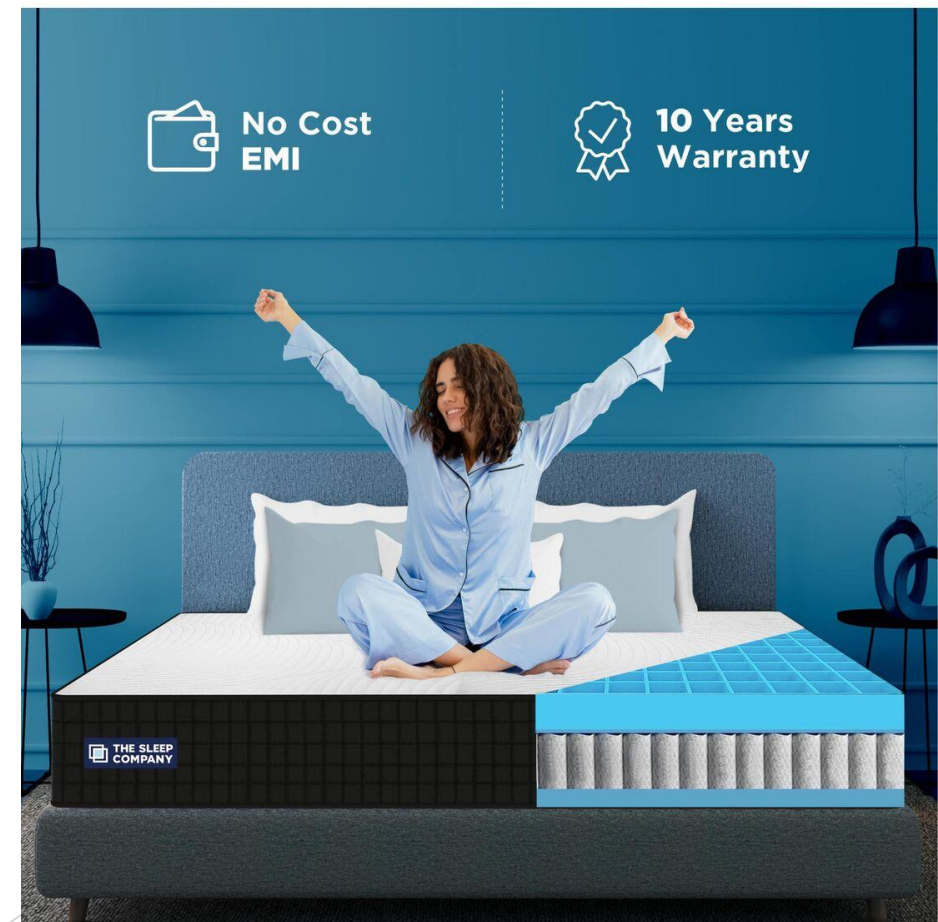
ERGONOMIJSKI DIZAJN



Ergonomics

HOTELI ZA DOBAR SAN (SLEEP HOTELI)

U hotelu "Park Hajat" u Njujorku nalaze se tri apartmana specijalno pripremljena za spavanje. Sastavni deo opreme su **pametni kreveti** sa prilagodljivim jezgrom od 90 **inteligentnih mastika** koji podržavaju celo telo i pojedinačno menjaju mekoću podloge u roku od nekoliko sekundi, kako bi unapredili kvalitet sna. Ambijent se upotpunjem difuzerima sa **esencijalnim uljima**, kao i odgovarajućim **knjigama** koje podstiču san



LJ U D I !



► TRENINZI I OBUKE

Poslovna društvena mreža **LinkedIn** sprovela je **2023.** godine opsežno istraživanje o učenju na radnom mestu. Anketom je obuhvaćeno preko 1500 HR menadžera i ostalih profesionalaca zaduženih za **oblast Učenja i razvoja ("Learning and Development" - L&D)** i preko 700 studenata – praktikanata, širom sveta.

Nova zanimanja u sektoru turizma i hotelijerstva: kreator turističkih tura po meri kupca, brend menadžer turističke destinacije, programer pametnog turizma, dizajner dodatne destinacijske stvarnosti, kreator informacionog pejzaža, koordinator aktivnosti u hotelu, trening menadžer, menadžer događaja, agent korisničkih usluga (customer service agent).

Sa potrebama za novim zanimanjima usklađuju se i **sadržaji trenunga i obuka.** Prethodne pretpostavke njihove **uspešnosti** odnose se na:

- interaktivnost i simulacije realnih situacija,
- pristupačnost savremenih tehnologija u sprovođenju treninga (kratki, vizuelizovani usko specijalizovani sadržaji),
- ponudu programa treninga na više jezika,
- adekvatnu metriku efikasnosti treninga.

MOTIVACIJA

DE&I strategija

- ▶ **Različitost (Diversity)**
- ▶ **Jednakost (Equity)**
- ▶ **Inkluzija (Inclusion)**

Ključni motivacioni faktori:

Kompenzacije i beneficije,

Fleksibilnost u pogledu mesta i vremena obavljanja poslova,

Vrsta posla,

Mogućnosti napredovanja,

Obezbeđenje najpovoljnijih uslova za dodatnu edukaciju.



KOMUNIKACIJA

- ▶ **Digitalna – hologrami, glasovne komande, četbotovi**
- ▶ **Klasična – intrerpersonalna, verbalna i neverbalna**

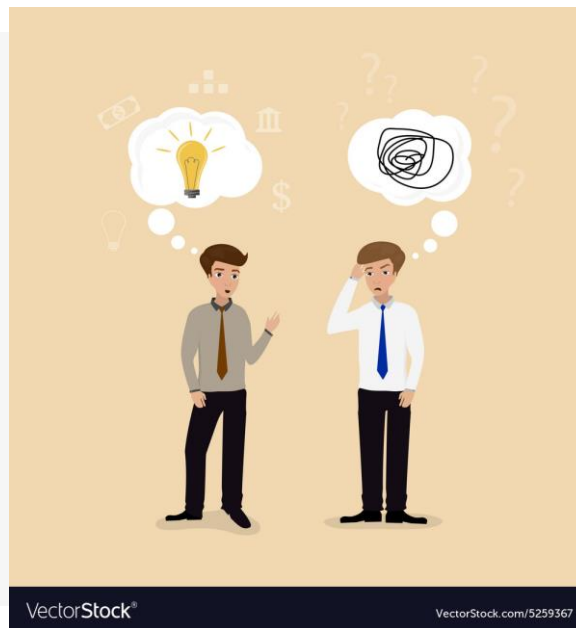
- ▶ **Transakciona (Transactional Analysis)**

Tri ego stanja:

Roditelj (Parent)

Odrastao (Adult)

Dete (Child).



onal

Dalai Lama

- ▶ „Kada pričate, vi samo ponavljate ono što već znate. Ali, ako slušate, možda naučite nešto novo.

