

VIŠJA STROKOVNA ŠOLA ACADEMIA
MARIBOR

ZAGOTAVLJANJE VARNOSTI V HOTELU X

Kandidatka: Olga Ignjatović

Vrsta študija: študentka izrednega študija

Študijski program: Varovanje

Mentor predavatelj: Mag. Boris Grilc

Mentor v podjetju: Branko Boznik

Lektorica: Manca Potušek, prof. angleščine in slovenščine

Maribor, 2021

IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKEGA DELA

Podpisana Olga Ignjatović sem avtorica diplomskega dela z naslovom Zagotavljanje varnosti v Hotelu X, ki sem ga napisala pod mentorstvom Mag. Boris Grilca.

S svojim podpisom zagotavljam, da:

- je predloženo delo izključno rezultat mojega dela,
- sem poskrbela, da so dela in mnenja drugih avtorjev, ki jih uporabljam v predloženi nalogi, navedena oz. citirana skladno s pravili Višje strokovne šole Academia Maribor,
- se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del oz. misli, kot moje lastne kaznivo po Zakonu o avtorski in sorodnih pravicah (Uradni list RS, št. 16/07 – uradno prečiščeno besedilo, 68/08, 110/13, 56/15 in 63/16 – ZKUASP); prekršek pa podleže tudi ukrepom Višje strokovne šole Academia Maribor skladno z njenimi pravili,
- skladno z 32.a členom ZASP dovoljujem Višji strokovni šoli Academia Maribor objavo diplomskega dela na spletnem portalu šole.

Maribor, januar 2021

Podpis študenta:

ZAHVALA

Ob pomoči pri nastanku moje diplomske naloge bi se iskreno zahvalila mentorju gospodu Grilcu za odlično koordinacijo med samim diplomskim delom.

Velika zahvala pa gre tudi moji družini in prijateljem, ki so me vzpodbujali ter me motivirali tudi v najtežjih trenutkih.

POVZETEK

V diplomski nalogi se bom ukvarjala s hotelirstvom ter varnostjo v hotelih oz. v Hotelu Veter. Hotelirstvo predstavlja v današnjem svetu eno izmed najobsežnejših ter najpogostejših oblik turizma. Turistična panoga prispeva velik del dohodka vsaki državi, ki hoče svoje znamenitosti in naravne dobrine prikazati navzven z nudenjem obiska najrazličnejših turističnih atrakcij. Hotelirstvo je del turizma, večina turističnih ponudnikov namreč nudi svojim gostom tudi prenočišča v hotelu.

V diplomski nalogi je predstavljena kratka zgodovina hotelirstva. Včasih so imeli ponudniki svojih prenočišč na voljo zgolj sobo s posteljo ter kakšno obliko obroka, danes pa lahko v hotelih poleg najsodobnejših oblik prenočišč gostje izbirajo med odlično gostinsko ponudbo, na voljo so najrazličnejše hale oz. dvorane, ki so namenjene seminarjem ali pa koncertom, vse bolj popularna je tudi wellness ponudba.

Na kratko je podana tudi primerjava med slovenskimi in avstrijskimi hoteli, kjer se pojavijo nekatere razlike, predvsem v oblikah hotelov, ki jih poznajo v Avstriji, pri nas pa ne.

Hotelirstvo dandanes po vsem svetu predstavlja posel, dobičkarstvo ter tekmovanje med samimi ponudniki. Zaposleni v hotelirski panogi stremijo k temu, da ustvarjajo prijetno, domače, odprto in sproščeno okolje za goste, ki naj bi se pri njih počutili kot doma. Trudijo se zagotoviti okolje, ki vse to nudi in omogoča, da se gostje med bivanjem pri njih počutijo tudi varne.

Vse več turistov izbere prenočišče v hotelu ravno zaradi občutka varnosti, ki je nenazadnje pomembna tudi pri sami izbiri destinacije. Glede na to, da danes živimo v času, ko pogosto prihaja do kriminalnih dejanj (npr. tatvin) ali celo napadov na goste in zaposlene, je za turiste zelo pomembno, da bivajo v okolju, kjer je za njihovo varnost dobro poskrbljeno.

Za vsak hotel je pomembno, da ima svoj načrt varovanja, ki je prav tako podrobno predstavljen v diplomski nalogi. Kot večina hotelov, ima tudi Hotel Veter videonadzor, nameščene gasilne aparate in hidrante, pomemben element varnosti pa predstavlja tudi usposobljena receptorska služba.

Zanimal me je tudi vidik rednega gosta na varnost in ponudbo obravnavanega hotela, zato sem v okviru naloge izvedla tudi intervju. V sklepnem delu so podane skupne ugotovitve glede na obstoječe stanje v Hotelu Veter.

Ključne besede: hotel, hotelirstvo, varnost, varovanje, zagotavljanje varnosti hotela.

ABSTRACT

ENSURING SAFETY IN HOTEL X

In my diploma thesis, I will be dealing with hotel management and security in hotels, namely in Hotel Veter. The hotel industry is one of the most extensive and most common forms of tourism in the world. The tourism industry contributes a large part of the income to any country that wants to show its sights and natural resources by offering a visit to a wide variety of tourist attractions. Hotel industry is a part of tourism, as most tourist providers also offer their guests accommodation in a hotel.

In the diploma thesis, a short history of the hotel industry is presented. In the past, the providers of accommodation could only offer a room with a bed and some form of meal, but today, guests are offered a wide variety of catering in hotels, in addition to the most modern forms of accommodation. The hotel rooms and halls are available for seminars, meetings, corporate events, parties and concerts, the wellness is also becoming increasingly popular.

A brief comparison is also given between Slovenian and Austrian hotels, where some differences do appear, especially in the forms of hotels that are known in Austria, but not in Slovenia.

Today, the hotel industry around the world represents business, profit and competition between the providers themselves. Employees in the hotel industry strive to create a pleasant, homely, open and relaxed environment for guests who are supposed to feel at home. They strive to provide an environment that offers all this and allows guests to feel safe during their stay.

More and more tourists choose accommodation in a hotel precisely because of the feeling of security, which is also important when choosing a destination. Given that today we live in a time when criminal acts (thefts) or even attacks on guests and employees often occur, tourists need to live in an environment where their safety is of the utmost importance.

Each hotel has to have its own security plan, which is also presented in detail in the diploma thesis. Like most hotels, Hotel Veter also has video surveillance, fire extinguishers and hydrants, and an important element of security is their qualified reception service.

The aspect of our regular guests on the safety and offer of the hotel in question was also of interest, which is why an interview was conducted as part of the diploma work. In the concluding part, common findings are given concerning the existing situation in Hotel Veter.

Key words: hotel, hotel industry, safety, security, ensuring hotel security.

KAZALO VSEBINE

1	UVOD	10
1.1	OPIS PODROČJA IN OPREDELITEV PROBLEMA	11
1.2	NAMEN, CILJI IN OSNOVNE TRDITVE	11
1.3	PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE.....	11
1.4	UPORABLJENE RAZISKOVALNE METODE	11
2	TURIZEM V SLOVENIJI.....	12
2.1	PRIHODI TURISTOV V ZADNJEM LETU	12
3	ZGODOVINA HOTELIRSTVA.....	14
4	KATEGORIZACIJA HOTELOV PO ZVEZDICAH	16
4.1	HOTEL Z ENO ZVEZDICO.....	16
4.2	HOTEL Z DVEMA ZVEZDICAMA	16
4.3	HOTEL S TREMI ZVEZDICAMI	16
4.4	HOTEL S ŠTIRIMI ZVEZDICAMI.....	16
4.5	HOTEL S PETIMI ZVEZDICAMI.....	17
5	HOTELI V PODRAVSKI REGIJI.....	18
6	PRIMERJAVA SLOVENSКИH HOTELOV Z AVSTRIJSKIMI.....	19
7	HOTEL VETER RUŠE	21
7.1	PONUDBA HOTELA	22
7.2	RAZLOGI GOSTOV ZA PRENOČITEV V HOTELU VETER.....	23
7.3	ŠTEVILO TUJIH IN DOMAČIH GOSTOV HOTELA VETER V LETU 2019	24
7.3	POVPREČNA FREKVENCA BIVANJA GOSTOV V HOTELU VETER	25
8	OGLAŠEVANJE IN PROMOCIJA HOTELA	26
9	DELOVANJE HOTELA V ČASU EPIDEMIJE KORONAVIRUSA.....	28
10	ZAKON O GOSTINSTVU	29
11	NAČRT VAROVANJA.....	31
11.1	PREDSTAVITEV PROBLEMA	31
11.2	OCENA TVEGANJA	32
11.3	STOPNJA POŽARNE OGROŽENOSTI HOTELA VETER	33

11.3.1	<i>Ocene požarne ogroženosti po etažah objekta</i>	34
11.4	POŽARNI RED	35
11.5	NALOGE ZAPOSLENIH V PRIMERU POŽARA	37
11.6	NALOGE GOSTOV V PRIMERU POŽARA	38
11.7	EVAKUACIJA V HOTELU VETER	38
11.8	OPIS IN LOKACIJA OBJEKTA	39
11.8.1	<i>Opis dostopnih poti</i>	40
11.8.2	<i>Opis prostorov</i>	40
11.9	TEHNIČNO VAROVANJE HOTELA	42
12	FIZIČNO VAROVANJE OBJEKTA	44
12.1	RAZPORED RECEPTORSKE SLUŽBE	44
12.2	SLUŽBENA OBLAČILA RECEPTORJEV	44
12.3	NALOGE IN ODGOVORNOSTI RECEPTORSKE SLUŽBE	44
12.4	SODELOVANJE HOTELA Z DRUGIMI PRISTOJNIMI SLUŽBAMI	45
13	PRIMERJAVA CIVILNE RECEPTORSKE SLUŽBE Z VARNOSTNO SLUŽBO	
	46	
13.1	UKREPI VARNOSTNIKA	47
13.2	SEZNAM KONTAKTOV	49
14	SKLEP	50
14.1	OCENA INTERVJUJA	52
15	VIRI, LITERATURA	53
16	PRILOGE	55

KAZALO SLIK

SLIKA 1:	PRIKAZ HOTELA S ŠTIRIMI ZVEZDICAMI	17
SLIKA 2:	HOTEL VETER	21
SLIKA 3:	SPLETNA STRAN HOTELA	27
SLIKA 4:	IZVLEČEK POŽARNEGA REDA HOTELA VETER	37
SLIKA 5:	POŽARNE STOPNICE NA HODNIKU VSAKEGA NADSTROPJA	39
SLIKA 6:	LOKACIJA OBJEKTA	40

KAZALO GRAFIKONOV

GRAFIKON 1: PRIHODI TURISTOV V LETU 2019	12
GRAFIKON 2: PRIKAZ ŠTEVILA TUJIH IN DOMAČIH GOSTOV V LETU 2019.....	24
GRAFIKON 3: POVPREČNA FREKVENCA BIVANJA GOSTOV V HOTELU VETER.....	25

SEZNAM KRATIC IN SIMBOLOV

COVID-19	koronavirus
ZDA	Združene države Amerike
VNC	Varnostno nadzorni center
RS	Republika Slovenija

1 UVOD

Ko govorimo o hotelirstvu in hotelih, se moramo zavedati, da je to posel, katerega razvijamo dlje časa. Hotelirski turizem v Sloveniji zadnja leta lepo cveti. Od leta 2008 pa do leta 2016 se je število nočitev v slovenskih hotelih povečalo za kar 37 %. Največ zaslug za to imajo predvsem tuje nočitve, ki so se v zadnjih letih povečale za kar 25 %.

Največ zaslug za dvig nočitev imata predvsem boljša infrastruktura destinacij ter večja prepoznavnost države navzven. Največ turistov iz drugih držav prihaja v Slovenijo iz Nemčije, Avstrije, Kitajske, Rusije ter Turčije. Velik porast hotelirskega turizma so doživela tudi gorska območja, ki so s svojo ponudbo zimskega turizma ter razcveta hotelirskega turizma izjemno pripomogla k višji rasti turizma v Sloveniji. (Vito Komac, 2020)

Glede na turistični nivo bivanja poznamo tri veje ponudbe bivanja:

- hotelska veja,
- apartmajska veja,
- ponudba kampiranja, ki postaja v zadnjem času vse bolj popularna.

Izmed vseh ponudb bivanja še zmeraj prevladuje hotelska veja, sploh med starejšimi ljudmi, saj nudi 100 % namestitev s polnim penzionom, medtem ko si morajo gostje v drugih primerih pripravljati obroke sami ali pa obiskati gostinske obrate izven namestitve.

Velika prednost hotelskega dela bivanja pred ostalimi pa je tudi pomen varnosti. Dandanes se vse bolj pogosto dogaja, da ljudem na dopustu stvari izginjajo, nepridipravi vlamljajo v apartmaje in prikolice, v hotelih pa je tega manj zaradi urejene varnosti na recepciji ter videonadzora nad objekti ter omejenega dostopa v hotel.

Hotel Veter se nahaja v Rušah in ponuja odlično namestitev za goste z vseh koncev. V hotelu najdemo goste iz Slovenije in tujine, zadnje čase pa v hotelu biva tudi ogromno sezonskih delavcev, za katere okoliški delodajalci najamejo sobe zaradi bližine delovnega mesta. Hotel ima najrazličnejšo gostinsko ponudbo, na voljo pa je tudi pranje in sušenje perila, tako da je za delavce odlično poskrbljeno.

1.1 Opis področja in opredelitev problema

V diplomski nalogi se bom osredotočila predvsem na predstavitev zagotavljanja varnosti v slovenskem hotelu Hotel Veter Ruše.

Opremila bom tudi namen turizma v Sloveniji, predstavila hotelirstvo ter vpliv varnosti na bivanje turistov v hotelih in ostalih nastanitvah.

1.2 Namen, cilji in osnovne trditve

Namen diplomskega dela je preučiti in opisati hotelirstvo in turizem v Sloveniji, predstaviti vpliv varnosti in organizacijo le-te v hotelih na splošno ter podrobneje predstaviti, kako je za varnost poskrbljeno v Hotelu Veter Ruše. Zanima me tudi mnenje gostov in ostalih zaposlenih glede varnosti, kar pa je tudi osrednja tema moje diplomske naloge.

1.3 Predpostavke in omejitve

Hipoteze mojega diplomskega dela so naslednje:

- Slovenski hoteli ponujajo kakovostno obliko bivanja svojim gostom glede zagotavljanja varnosti.
- Varovanje slovenskih hotelov je dobro, vendar bi lahko bilo s pomočjo bolj osveščenega kadra na področju varovanja še boljše.
- Gostje se v hotelih premalo zavedajo pomena varnosti, sploh pri samovarovanju in samoodgovornosti pri varovanju svoje lastnine.
- Receptorska služba lahko zagotavlja varnost enako uspešno kot varnostna služba.
- Na takšnih objektih se mora izvajati tehnično varovanje s prenosom signala na VNC, v nujnem primeru mora biti zagotovljena tudi hitra in pravočasna intervencija.

1.4 Uporabljene raziskovalne metode

V diplomski nalogi bom rezultate pridobivala na podlagi opazovanja dejanske situacije, saj sem zaposlena v hotelu in lahko informacije pridobim iz prve roke, v pomoč pa mi bo tudi opravljen intervju z enim izmed rednih gostov Hotela Veter. V sklepnem delu bom oboje povezala ter predstavila končne ugotovitve.

2 TURIZEM V SLOVENIJI

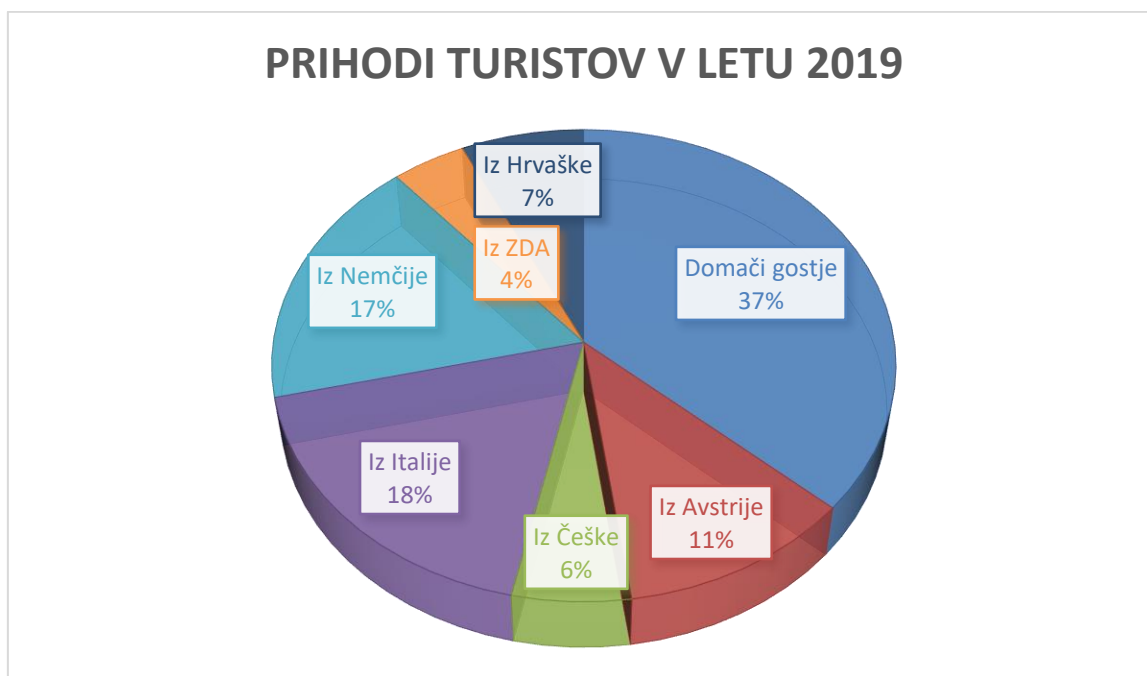
Turizem predstavlja v Sloveniji eno izmed pomembnejših dejavnosti. Slovenija v zadnjih letih vse bolj izkorišča svoj naravni potencial in s tem privablja najrazličnejše goste. V zadnjem letu smo zabeležili več kot 6,2 milijona turističnih prihodov ter okoli 15,7 milijona prenočitev, kar je za več kot 5 % več kot v letu 2018.

Največ turističnih nočitev so ustvarili tuji gostje, ki so ustvarili okoli 4,7 milijona nočitev, medtem ko domači gostje okoli 4,4 milijona. (Slovenia, 2020)

V zadnjih 25 letih se je Slovenija uveljavila na svetovnem in evropskem turističnem zemljevidu kot nova država. Po njeni samostojnosti je bil cilj države le-to postaviti spet ob bok znanim turističnim destinacijam. Danes se Slovenija svetu predstavlja predvsem kot zelena, atraktivna in zdrava destinacija. Glavni cilj je usmerjati predvsem turizem v inovacije ter ustvarjati zdravo sodelovanje tudi z lokalnimi podjetniki. (Slovenia, 2020)

2.1 Prihodi turistov v zadnjem letu

Grafikon 1: Prihodi turistov v letu 2019



Vir: (<https://www.slovenia.info/sl/poslovne-strani/raziskave-in-analize/turizem-v-stevilkah>)

Iz zgornjega tortnega diagrama lahko razberemo, da so v zadnjem letu prevladovali domači turisti z okoli 37 % prihodov v turistične namestitve, sledijo jim Italijani ter Nemci, nato pa turisti iz Avstrije, Češke, ZDA ter Hrvaške.

Pomemben vpliv pri namestitvah za tujce ima tudi lega. Slovenija leži v zelo ugodnem geografskem območju, kar je razlog za množične prihode turistov predvsem iz nemško govorečih držav ter okoliških mediteranskih držav, ki prihajajo na počitnice v Slovenijo tako v poletnem kot tudi v zimskem času.

Predvidevala sem, da bo ob koncu leta 2020 ugotovljeno povečano bivanje v slovenskih hotelih za to leto predvsem zaradi tega, ker je Vlada RS zaradi koronavirusa slovenskim državljanom omogočila unovčitev turističnih bonov v vrednosti 200 EUR na osebo. Poleti se je obisk slovenskih državljanov sicer povečal v obmorskih mestih, kot so Izola, Piran, Portorož, vendar se je jeseni zaradi 2. vala virusa večina namestitev, kot so hoteli in apartmaji, zaprlo. (Ribolica, 2020)

3 ZGODOVINA HOTELIRSTVA

Začetki hotelirstva so bili izjemno zahtevni in težki. Segajo ogromno rodov nazaj, zgodovina hotelirstva pa se je začela razvijati predvsem v domačih podjetjih in lokalnih zgradbah ter ponudnikih nastanitev. Na začetku so nastanitve ponujali zgolj lokalni obrtniki, ki so s svojimi skromnim premoženjem povabili kakšnega popotnika, da pri njih prenoči. Kasneje pa se je predvsem v Združenih državah Amerike začela hitra rast hotelirstva in podjetij, ki so zaradi visoke bilance potovanj zaznala priložnost za dobiček v nudenju prenočišč popotnikom. Začetnik velike verige odprtja hotelov po svetu je bilo podjetje Ritz Hotels, ki je svoje številne hotele odprlo v Evropi ter tako omogočilo začetek razvoja mednarodnega hotelirstva v Evropi.

V Latinski Ameriki pa je letalsko podjetje Pan American Airways ustanovilo hotele pod imenom Intercontinental Hotels, podjetnik Hilton pa je v Puerto Ricu ustanovil prvi hotel Hilton International.

Največjo porast širjenja hotelov je dosegla Evropa, ki je svoje hotelske branže najbolj razširila po Italiji, Veliki Britaniji ter na Nizozemskem. (Poturica, 2009)

Zgodovina hotelirstva se je izjemno dotaknila tudi slovenskega turizma. Prvi obrisi hotelirstva na Slovenskem so se začeli v Ljubljani. Že v srednjem veku so popotnikom prenočišča zagotavljale cehovske bratovščine, samostani in deloma tudi visoki meščani, kasneje pa so namestitve nudili tudi poštni uradi.

Na podeželju in onkraj mestnih središč so prenočišča ponujala župnišča, saj so se zaradi slabe finančne bilance ukvarjala tudi s podjetništvom in trgovino ter točenjem vina. Nekatera župnišča so celo postavljala gostilne in hlevske zgradbe za vprego konj med oddihom popotnikov v njihovih namestitvah.

V Ljubljani so med leti 1660 ter 1718 goste čakali sprejem, pogostitev in prenočišče. Prvi namestitveni obrati v Ljubljani so bili dvorec Komenda ter Gallenbergov, Stiški ter Auerspergov dvorec, ki so gostili predvsem tuje odličnike.

Roko nad prenočitvami gostov so imele predvsem mestne oblasti, ki so lokalnim obrtnikom postavile pravilo, da če želijo gostom točiti vino, mu morajo priskrbeti tudi prenočitev. V 18. stoletju pa se je razcvet popotnikov v takratni Kranjski pokrajini tako razširil, da so mestne oblasti začele z gradnjo dodatnih gostiln, prostorov za vozove. Gostiln pa je bilo v tistem času več kot dovolj, vendar so bile vse navadne, brez prestiža, tako da visoki gostje niso prišli na svoj račun, ampak so se morali zadovoljiti z navadnimi prenočišči.

Mestne oblasti so tako začele iskati alternativne rešitve za petične goste. Tako so ustanovili prvi ljubljanski hotel pod imenom Wilder-Man na Ciril-Metodovem trgu leta 1736. To leto lahko štejemo za začetek hotelirstva na Slovenskem. Nato so se začeli širiti še drugi hoteli zaradi vse več povpraševanja. V njih so večinoma bivali visoki uradniki, vladarji ter umetniki, ki so prirejali različne sestanke ter politične krožke. Hotelirstvo se je nato postopoma izboljšalo in izoblikovalo, dejstvo pa je, da so vsi hoteli nastali iz gostiln. (Avguštin, 2018)

4 KATEGORIZACIJA HOTELOV PO ZVEZDICAH

Kategorizacija hotelov je zelo pomembna. Danes se gostje za izbiro hotela odločajo predvsem na podlagi ponudbe nastanitve ter kakšno kategorijo, t. i. zvezdico, dosega hotel.

(Pravilnik o merilih in načinu kategorizacije nastanitvenih obratov in marin , 1997) razvršča različne kategorije hotelov. Te umeščamo po zvezdicah, in sicer od 1 do 5.

4.1 Hotel z eno zvezdico

Hoteli z eno zvezdico so namenjeni tistim gostom, ki ne pričakujejo bistvenega prestiža. Hotel mora obsegati sobe z lastno kopalnico in straniščem.

Čiščenje v hotelu mora biti obvezno vsak dan, v sobi pa mora biti poleg postelje miza s stolom ter televizor.

V hotelu mora biti prisotna receptorska služba z dosegljivim telefonom.

4.2 Hotel z dvema zvezdicama

Hoteli, ki želijo pridobiti dve zvezdici, morajo imeti poleg vsega naštetega še samopostrežni zajtrk. Soba mora vsebovati še nočno omarico s svetilko in omaro. Kopalnica mora obsegati gel za prhanje in toaletno opremo. Recepcija mora imeti sistem za plačevanje s kreditno kartico.

4.3 Hotel s tremi zvezdicami

Če želi nastanitev pridobiti tri zvezdice, mora imeti delujočo recepcijsko službo vsaj 14 ur, dosegljiva mora biti 24 ur na dan, osebje na recepciji mora znati govoriti vsaj en tuji jezik.

Ob recepciji morajo biti v hotelu vsaj 3 garniture ter prostor za odložitev prtljage. Sobe morajo imeti telefon, dostop do spleta ter prostore za prtljago. Kot toaleta mora biti v sobi še par dodatnih vzglavnikov ter pokrival, v hotelu pa mora obstajati tudi možnost čiščenja oblačil.

4.4 Hotel s štirimi zvezdicami

Receptorska služba mora na objektu biti prisotna vsaj 18 ur, 24 ur pa preko telefona. V hotelu mora biti prostor, kjer se lahko gostje okrepčajo s pijačo. Zajtrk mora biti po želji gosta

postrežen v sobo. V hotelu mora biti tudi minibar. V sobi mora biti zraven postelje še sedežna garnitura in dodatna majhna miza. Hotel mora gostu nuditi tudi restavracijo, ki je odprta 7 dni v tednu.

4.5 Hotel s petimi zvezdicami

Hotel s petimi zvezdicami mora imeti 24-urno receptorsko službo, gostu morata biti na razpolago tudi receptor ter oseba za parkiranje avtomobila. Prtljago se mora v sobo odnesti brez doplačila. V sobah morata biti tudi hiter internet ter sef. Hotel mora razpolagati s pralnico in likalnico, oblačila morajo biti vrnjena v roku 1 ure. (Cekin, 2018)



Slika 1: Prikaz hotela s štirimi zvezdicami

Vir: (<https://siol.net/trendi/potovanja/koliko-so-nam-hotelske-zvezdice-sploh-v-pomoc-183130>)

5 HOTELI V PODRAVSKI REGIJI

Podravska regija je zaradi svoje lege in geografske širine znana po različnih oblikah hotelske ponudbe, ker ponuja tako zimski kot letni turizem.

Največ hotelov v regiji se nahaja v Mariboru, kjer lahko najdemo veliko hotelov različnih kategorij. Najbolj poznan mariborski hotel je Hotel Habakuk, ki se lahko pohvali s štirimi zvezdicami. Poleg Hotela Habakuk lahko v Mariboru najdemo še bolj odmevne hotele, kot sta Hotel City v centru mesta ter Hotel Mercure Maribor City Center.

Velik del mariborskega hotelirskega turizma nosi predvsem smučarsko središče na Pohorju, ki ponuja tako v letnem kot v zimskem času odlične namestitvene obrate. Poleg omenjenega Hotela Habakuk lahko pod Mariborskim Pohorjem najdemo tudi Hotel Arena, ob vznožju hriba pa Hotel Bellevue.

Ob vseh bolj znanih hotelih v Mariboru pa ne smemo pozabiti še na širšo okolico, ki ponuja odlične namestitvene obrate, kot so Hotel Veter v Rušah, Hotel Bau v Limbušu ter še nekatere odlične okoliške namestitve, predvsem v vinorodnem okolišu Slovenskih Goric in Haloz, ki pa niso registrirane kot hoteli, ampak apartmaji, ter nudijo odlične namestitve za svoje goste.

V podravski regiji naletimo tudi na večji termalni mesti, kot sta Podčetrtek in Ptuj, ki s svojimi termami nudita predvsem odlično namestitev v kopalni sezoni. Na Ptujju lahko najdemo najbolj znan Hotel Primus, medtem ko je v Podčetrtku najbolj znan Hotel Sotelia.

Ob vseh naravnih, termalnih in smučarskih središčih pa odlične namestitvene obrate nudi tudi Savinjska dolina, kjer lahko ob vznožju gričev in dolin obiščemo tudi knežje mesto Celje, kjer najdemo hotele Faraon, Grande ter predvsem najbolj znan hotel Ošteli Celeia.

Vsi zgoraj naštetih ponudniki nudijo svojim gostom predvsem raznolikost in brezskrbnost med počitnikovanjem. V to kategorijo spadata predvsem gastronomska in hotelska ponudba, ki je na vrhunskem nivoju, lokacije in geografska lega hotelov pa k temu samo pripomorejo, saj jih obdaja neokrnjena narava.

6 PRIMERJAVA SLOVENSКИH HOTELOV Z AVSTRIJSKIMI

Slovenci smo narod, ki se rad primerja z Avstrijo. Enako velja za hotelirje, ki skušajo z najrazličnejšo ponudbo nuditi svojim gostom kar se da najbolje. Slovenija in Avstrija sta državi, katerima geografska lega nudi, da lahko s pomočjo turizma črpata in bogatita svoj proizvod.

Avstrija je dežela, ki jo letno obišče okoli 40 milijonov turistov. Avstrijski turizem nudi turistom pravo in sproščujočo ponudbo, naj gre za poletni dopust ali pa sproščujoč zimski oddih v najrazličnejših zimskih smučarskih središčih. Vpliv na množični turizem v Avstriji imajo predvsem čisto in varno okolje ter geografska lega dežele med Alpami, saj Avstrija kot smučarska dežela ponuja najboljše smučarske proge v Evropi.

K odličnemu turizmu v Avstriji pa prispeva predvsem konkurenca, ki je, kar se tiče kvalitete ponudbe bivanja in hotelirske branže, izjemno velika. Veliko različnih hotelirjev, mala podjetja, velika podjetja med sabo izjemno dobro sodelujejo, samo da bi gostom ponudili najvišjo kvaliteto bivanja in njihove kulinarike. (Advanted Austria, 2020)

Avstrijski hoteli dajo veliko na tradicijo, znani so predvsem po gostoljubju.

V Avstriji najdemo veliko različnih kategorij hotelov. Ena izmed njih se imenuje Austria Classic Hotels, v katero sodijo le največji in izbrani hoteli po celotni državi. Da zadosti pogojem, mora biti hotel eleganten, imeti mora vsaj 3 ali 4 zvezdice, maksimalno kapaciteto 100 sob ter nuditi gostom postrežbo na zelo visokem nivoju.

Druga kategorija hotelov se imenuje »Family Hotels«. Gre za princip vodenja manjšega tipa hotelov s strani družinskih članov. Tip hotelov deluje na tem principu že dobrih 15 let. Vsaka družina nudi drugo obliko in ponudbo, s čimer dosegajo celovitost na tem področju.

Tretja kategorija hotelov v Avstriji pa se imenuje »Kinder Hotels«. Kategorija je namenjena predvsem temu, da približajo ponudbo družinam z najstniki kot dojenčki. Potreba po ustanovitvi te kategorije hotelov se je pokazala zaradi spregledanosti otrok pri hotelski ponudbi. Gre za večinoma manjše hotele s približno štirideset sobami. Kriteriji za ustanovitev »Kinder Hotels« so:

- hoteli morajo biti vodeni družinsko;
- okolica hotela in sam hotel mora biti primerna za otroke (igralnice, igrala);
- v hotelu mora biti zaposleno usposobljeno osebje za delo z otroki;

- hotel mora razpolagati z različnimi dodatnimi dejavnostmi. (Lotrič, 2007)

V Sloveniji pa podobno kot v Avstriji najdemo številne različne oblike ponudbe hotelov. Slovenski hoteli poizkušajo v zadnjem času svoje goste privabljati predvsem s široko lokalno ter domačo ponudbo. V igri so številne znamenitosti, s katerimi ponudniki glede na sosednjo konkurenco skušajo pridobiti gosta na svojo stran. To pa nudijo predvsem s široko paleto ponudbe, ki po navadi vsebuje poleg osnovne še različno dodatno ponudbo. Glede na prejšnja leta se je v zadnjem času hotelirski sistem v Sloveniji popravil in postavil na noge.

V preteklosti so bili znani zgolj veliki hoteli v mestih, dandanes pa lahko vidimo razvoj hotelirskega tipa nastanitev tudi v manjših slovenskih krajih, kar pa je zasluga predvsem dobre promocije države ter promoviranje manjših krajev.

Če primerjamo slovenske hotele in avstrijske, ugotovimo, da imajo tako avstrijski kot slovenski hoteli podobno ponudbo, razlike je morda v tem, da imajo v Avstriji bolj organiziran hotelirski sistem predvsem glede kategorij hotelov ter da Avstrijci bolj izkoriščajo naravo ter svojo kulturno dediščino za uveljavljanje hotelirskega turizma kot v Sloveniji.

7 HOTEL VETER RUŠE

Hotel Veter predstavlja sodoben namestitveni kompleks v mirnem in sproščenem okolju v centru Ruš nedaleč od Maribora.

Pot hotela se je začela daleč nazaj v industrijskem mestu Ruše. Takratni so občinski svetniki začeli načrtovati turizem v občini. Ruše so večja občina, ki se nahaja pod Pohorjem, od Maribora pa je oddaljena približno 9 kilometrov. Naravna dediščina je občini takrat enostavno ponujala naravna bogastva, ki so jih izkoristili v namen turističnega razvoja občine.

V Rušah je veliko pohorskih gozdov in smučišč, okoli teče reka Drava, bližina smučišča Pohorje pa občini daje možnost za napredek v turizmu.

Leta 2008 se je začela pisati zgodba Ruš, saj so z gradnjo prvega nastanitvenega obrata v občini uresničili želje in ga otvorili pod imenom Hotel Veter.

Hotel Veter se nahaja ob vznožju Pohorja tik ob smučišču »Pisker«, smučišče pa obdaja tudi nova sedežnica. Hotel je dobil ime po kulturnem značaju kraja, saj je za Ruše značilno, da tam večino časa piha močan severozahodnik. Ime hotela pa ponazarja tudi premik naprej – do boljše infrastrukture in možnosti večjega razcveta v turizmu. (Hotel Veter, 2020)



Slika 2: Hotel Veter

Vir: (<https://gradbenistvo.finance.si/8853815/V-Rusah-sta-naprodaj-hotela-Veter-in-Areh>)

7.1 Ponudba hotela

Hotel Veter predstavlja širok, večplasten in sodoben objekt, ki premore vso sodobno infrastrukturo, grajen pa je v skladu z energetske standardi.

Hotel obsega 37 turističnih sob ter nekaj apartmajev, ki nudijo namestitve gostom tudi do 6 oseb.

Hotel ponuja:

- dvoposteljne sobe;
- sobe za poslovne goste;
- sobe za športnike;
- mladinski hotel;
- apartmaje;
- dva apartmaja s kotičkom wellness.

Poleg vseh namestitvenih kapacitet pa v objektu najdemo tudi restavracijo, fitnes sobo ter telovadnico. Hotel svojim gostom nudi najrazličnejše oblike nastanitev.

Dvoposteljne sobe so namenjene predvsem zakonskim parom, sobe za poslovne goste pa imajo poleg elegantne namestitve tudi poseben kabinet za delo z računalnikom.

Posebna ponudba v hotelu so tudi sobe za športnike. Te predstavljajo širše in večje postelje ter večjo prostorsko opremo za odložitev športnih pripomočkov. Hotel pa športnikom nudi tudi posebne namestitvene prostore za opremo v kletnih prostorih hotela.

Mladinski hotel Vetrnica je namenjen mlajšim gostom, v njem najdemo tudi igralnice in posebej prirejene prostore. V večini primerov je zaseden poleti, ko v hotelu domuje veliko mladinskih taborov.

Apartmaji in podobne sobe pa hotel namenja predvsem družinskim gostom ali pa večjim skupinah, ki se odločijo za oddih in sprostitev v hotelu Veter.

Hotel Veter je znan tudi po svoji restavraciji, ki se imenuje restavracija Verna, namenjena je pa predvsem organizaciji večjih praznovanj, restavracija pa poleg obrokov za goste omogoča vsakodnevna kosila in malice tudi za osebe, katere niso gostje hotela. Zraven restavracije se v hotelu nahaja tudi kavarna, v kateri si gostje lahko privoščijo osvežilne napitke, različne vrste kave ter raznovrstne sladice.

7.2 Razlogi gostov za prenočitev v Hotelu Veter

Hotel Veter se nahaja na idilični lokaciji gozda, narave ter obmestnega vrveža, zato vsakodnevno privabi ogromno gostov. Gostje so iz domačih krajev, veliko pa je tudi tujcev.

Zaradi same lokacije hotela ter povezanostjo občine Ruše z okoliško občino Maribor ter smučarskim središčem Pohorje se v hotelu znajde ogromno naključnih gostov, ki prenočijo v hotelu dan ali dva za oddih v idilični naravi ob vznožju pohorskih gozdov.

Hotel Veter omogoča prenočitve tudi sezonskim delavcem, ki prihajajo pretežno iz bivših jugoslovanskih republik in ostajajo v hotelu po mesec dni, nekateri tudi do 6 mesecev. V tem primeru imajo delavci omogočene redne obroke v restavraciji Verla ter pranje perila v hotelski pralnici.

V zadnjem času je v hotelu ogromno povpraševanja za nastanitev s strani kitajskih in korejskih turistov. Ti se med ogledom Slovenije ob prihodu v severovzhodni del države v hotelu zadržijo 2 do 3 dni.

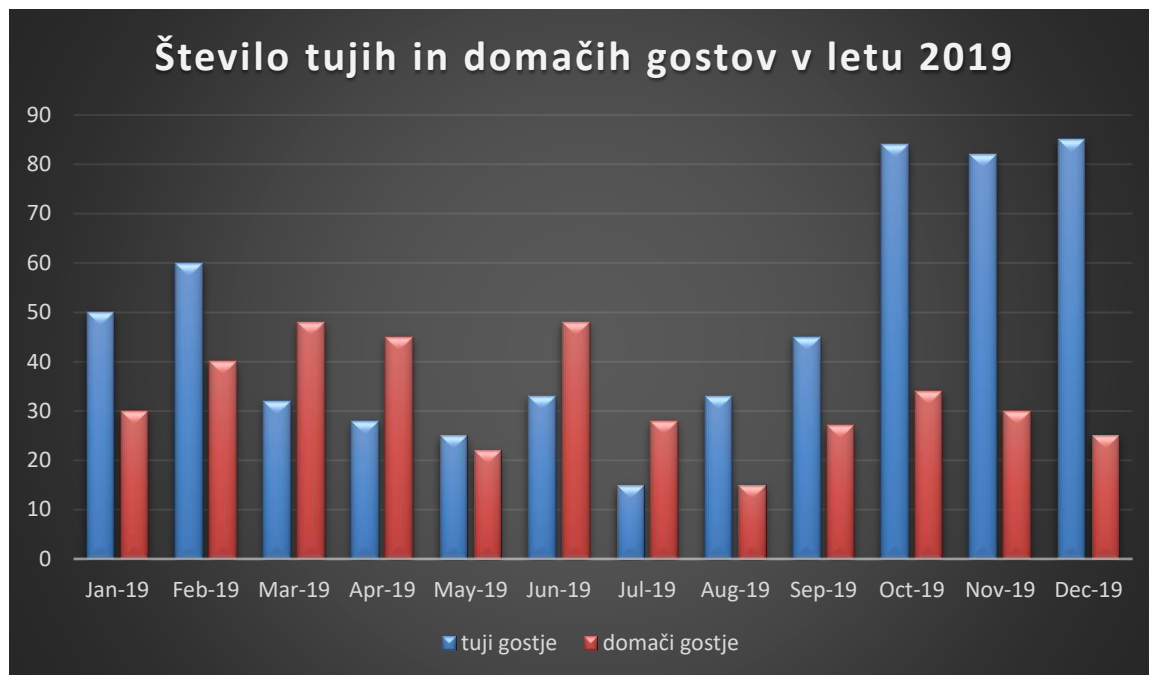
V zimskem času je zasedenost hotela največja in takrat hotel sprejema ogromno športnikov in družin, ki pridejo smučat na Pohorje; sploh v času zimskih šolskih počitnic. Vsako leto se meseca januarja na Pohorju odvija tudi tradicionalna mednarodna smučarska tekma za svetovni pokal za ženske Zlata Lisica, zato v hotelu bivajo tekmovalci alpskega smučanja, pa tudi navijači s celega sveta, in sicer je v tem času največ avstrijskih in nemških gostov.

V zadnjem času se zaradi urejenosti proge »downhill« na Pohorju sobe v hotelu ponujajo vrhunskim kolesarjem v spustu, sploh v mesecu septembru, ko se na Pohorju odvija svetovno prvenstvo v kolesarskem spustu.

Hotel je tudi domača trdnjava slovenske veslaške reprezentance, saj imajo urejeno veslaško progo na Dravi. Hotel je reprezentanci ponudil celotno obliko namestitve, skupaj z možnostjo hrambe opreme v kletnih prostorih hotela.

7.3 Število tujih in domačih gostov Hotela Veter v letu 2019

Grafikon 2: Prikaz števila tujih in domačih gostov v letu 2019



Vir: (Lasten vir)

Lansko leto je bilo za Hotel Veter eno izmed najbogatejših let v smislu beleženja turističnih nočitev v samem hotelu.

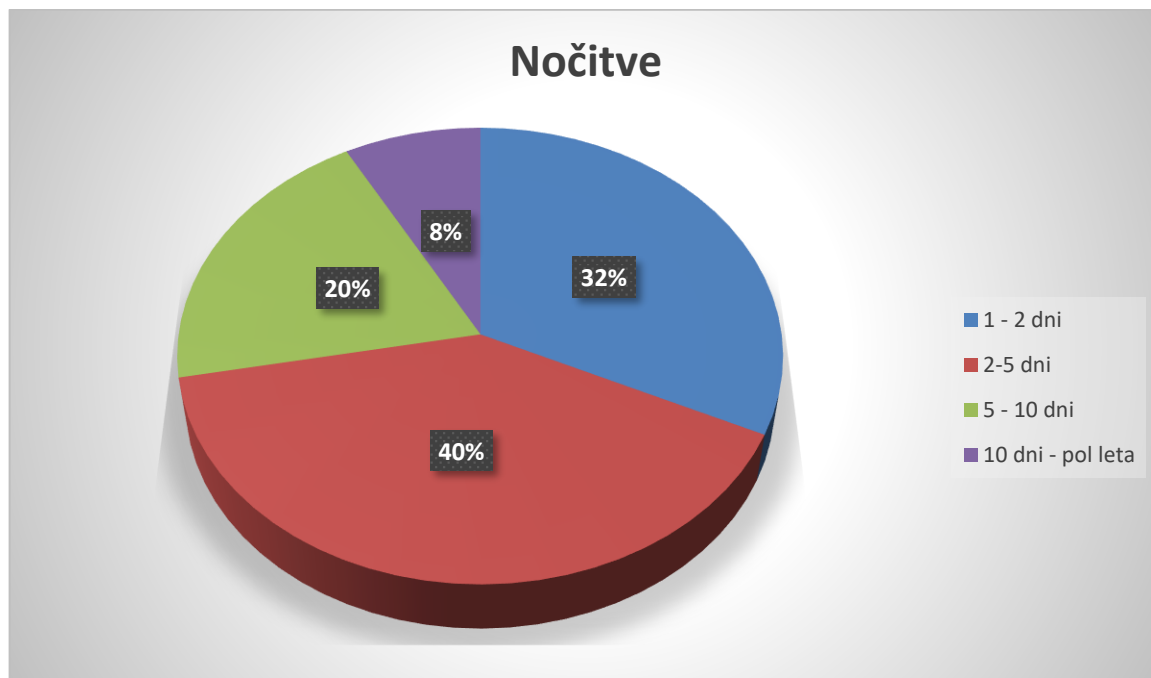
Glede na prejšnja leta so se v hotelu povečale nočitve tujih gostov, saj je leta 2019 bilanca tujih gostov prvič presegla domače goste.

Ko govorimo o vrhuncu turističnih nočitev v hotelu, lahko vidimo, da prevladujejo zimski meseci med tujimi turisti, med domačimi pa je krivulja enaka.

Tuji gostje, katerih porast lahko vidimo mesecih januarju, novembru in decembru, prenočujejo v hotelu predvsem med smučarsko sezono na Mariborskem Pohorju, v poletnih mesecih pa se ustavijo na oddihu za kratek čas.

7.3 Povprečna frekvenca bivanja gostov v Hotelu Veter

Grafikon 3: Povprečna frekvenca bivanja gostov v Hotelu Veter



Vir: (Lasten vir)

Trend gibanja gostov hotela se nanaša na veliko različnih dejavnikov:

- namen gostov v okolju hotela;
- letni čas, v katerem gost najavi bivanje;
- ponudba gostom.

Največ gostov v hotelu prenočuje 1–2 dni. Gre predvsem za prehodne turiste, ki se na lokaciji ustavijo na krajšem oddihu.

V poletnih mesecih gostje po navadi prenočijo 2–5 dni, gre pa predvsem za turiste, ki se ukvarjajo s pohodništvom.

V zimskih mesecih prihajajo turisti za 5 do 10 dni, ko je na Mariborskem Pohorju smučarska sezona, nekateri gostje pa ostajajo v hotelu tudi po več mesecev, kjer pa gre predvsem za delavce, ki imajo tekom dela v Sloveniji svoje bivanje urejeno v hotelu.

8 OGLAŠEVANJE IN PROMOCIJA HOTELA

Promocija hotelov je izjemno pomembna. Le na način promocije lahko hotelirji pridobivajo goste z vseh koncev.

Najpogostejše metode oglaševanja so: oglaševanje preko spleta, radijski oglasi, televizija, v zadnjem času pa je vse bolj pogosta promocija preko socialnih omrežij. Izrazito vlogo – če ne celo največjo – imajo v današnjem času ravno socialna omrežja.

Tako kot pri vseh ostalih hotelih tudi Hotel Veter ni izjema. V njem je zaposlena ena oseba, ki se ukvarja z marketingom in promocijo hotela. Hotel poskuša promovirati po celotni državi ter tudi v tujini. Lani se je kraj in hotel promoviralo tudi v Južni Koreji, in tako je bil lansko leto povečan obisk tudi s strani korejskih turistov.

Facebook in Instagram sta socialni omrežji, katerih se poslužuje namestitveni obrat za namene marketinga. Na teh dveh socialnih platformah želijo predvsem z ažuriranimi fotografijami iz vsakdana prikazati realno sliko hotela in tako pridobiti največ gostov.

Poleg vseh oglaševanj preko socialnih omrežij je nastanitev promovirana tudi preko največjega portala za izbiro prenočitev na svetu, portala Booking, preko katerega se v hotelu izvede največ namestitev.

Za dobro medijsko in prepoznavnost hotela med ljudmi skrbi tudi Občina Ruše. Glede na to, da je Hotel Veter edini hotel v občini, je le-ta v svojem turističnem kotičku spletne strani ponudila prostor za oglaševanje tudi hotelu, ki lahko svoj namestitveni obrat promovira na spletni strani občine.

Najpomembnejša in ključna stvar pri pridobivanju gostov je dobra spletna stran. Hotelska spletna stran vsebuje vse podatke, do katerih lahko gost dostopa ob samo enem kliku.

Na spletni strani je prikazano sledeče:

- odpiralni čas hotela;
- zgodovina hotela;
- cenik hotela;
- cenik kavarne;
- ponudba hrane;
- informacije o hostlu;

- predstavitev lokacije;
- pomembne kontaktne številke;
- predstavitev in promocija drugih pomembnih znamenitosti kraja.



Slika 3: Spletna stran hotela

Vir: (<https://hotel-veter.si/>)

9 DELOVANJE HOTELA V ČASU EPIDEMIJE KORONAVIRUSA

V času epidemije koronavirusa je poleg vseh gospodarskih branž utrpelo velike posledice tudi hotelirstvo. Zaprtje ter ostali ukrepi so pripomogli k temu, da je večina hotelirjev potisnjena na rob preživetja.

Tudi v Hotelu Veter so se srečevali s podobno situacijo, saj je bil v času epidemije zaprt, izpad gostov pa je bil ogromen.

V hotelu so se držali strogih protokolov, med obratovalnim časom, ko so se nekateri ukrepi sprostili in so gostje lahko prihajali, pa se je vodstvo hotela osredotočilo na izvajanje nekaterih preventivnih ukrepov, da se ne bi virus razširil v hotel in med same zaposlene.

Vodstvo hotela je odredilo merjenje temperature zaposlenim, tako da so k recepciji doma namestili avtomatski merilec temperature, uvedeni pa so bili še nekateri drugi ukrepi:

- avtomatski razkuževalnik rok, nameščen v vsakem nadstropju;
- obvezna razdalja 1,5 m–2 m;
- v dvigalu hotela se lahko nahaja samo ena oseba, razen če gre za osebe iz skupnega gospodinjstva;
- ob vstopu v hotel je obvezno nošenje zaščitne maske;
- v hotelu najdemo na vsakem koraku priporočila Nacionalnega inštituta za javno zdravje;
- v sobah gostom ni treba nositi maske;
- ob odhodu gosta se soba temeljito umije in razkuži;
- vse naprave v sobi (daljinec za upravljanje televizorja ter klime) so posebej razkuženi;
- ob prihodu naslednjega gosta v sobo čaka oseba na vratih »plomba«, ki jo gost utrga, pomeni pa, da je soba varna in ustrezno dezinficirana.

Vsi zaposleni v hotelu morajo nositi zaščitne maske ter si redno razkuževati roke.

V času popolnega zaprtja države je bil Hotel Veter zaprt, kar je vodstvo hotela izkoristilo za potrebna vzdrževalna dela, delavci so pa morali ohranjati razdaljo ter nositi maske.

10 ZAKON O GOSTINSTVU

(Zakon o gostinstvu /ZGos/, 1995) je zakon, ki vsebuje vse pomembne informacije o hotelirstvu ter vsemu, povezano okoli hotelov ter namestitvenih obratov. V zakonu najdemo, da so namestitveni obrati tisti prostori, kateri nudijo prostor gostom pri sobodajalcih. Vsakega gosta, kateri pride v nastanitveni obrat mora sobodajalec vpisati v javno zbirko o namestitvenih obratih, kateri pogovorno rečemo tudi AJPES. V registru se obdelujejo naslednje informacije:

- opis namestitvenega obrata,
- naslov in sedež obrata,
- prihod gosta,
- odhod gosta,
- podatki gosta,
- način plačila gosta,
- vrednost turistične takse.

Obrati, ki lahko izvajajo nastanitvene dejavnosti, so povečini gostinci, sobodajalci, kmetje ter drugi, ki s svojimi obrati nudijo gostom namestitev.

Sobodajalci so fizične osebe, posameznik, društvo, ki nudi gostom prenočišče z zajtrkom ali brez tega v lastnih ali najetih prostorih, s soglasjem občine in so vpisani v poslovni register.

Vsi podatki gostov se morajo v državni register vpisovati točno in pravilno, saj pristojni inšpektorji redno izvajajo kontrole. Globa za napačno vpisovanje podatkov znaša od 400 do 4.000 EUR.

Za pridobitev uporabnega dovoljenja za izvajanje hotelirske in gostinske dejavnosti mora sobodajalec spoštovati in upoštevati naslednje številne določbe in pravila: sobe morajo biti primerne za bivanje ljudi; če sobodajalec ponuja tudi obroke, mora imeti kuhinjo, ki mora biti snažna in dezinficirana; sobe, v katerih bivajo gostje, morajo biti redno očiščene in pospravljene; posteljnina mora biti zamenjana ob vsakem odhodu gosta; glede na različne kapacitete objekta mora biti v namestitvi recepcija ali 24-urni kontakt; namestitev mora gostom omogočati primerno shranjevanje prtljage; restavracija (če jo namestitveni obrat ima) mora biti dovolj velika, v njej pa primerno število miz za goste.

Vsak sobodajalec se mora držati pravil, redno plačevati davke ter med oglaševanjem svoje ponudbe oglaševati realno sliko svojega namestitvenega obrata. V nekaterih primerih se dogaja, da sobodajalci ne predstavljajo realnega namestitvenega obrata in da so gostje ob prihodu razočarani, zato je glede tega vse več nadzora in kontrol pa tudi predpisanih kazni.

Ob vpisih podatkov gostov v poslovni sistem le-ta omogoča lažjo dostopnost do podatkov oseb, s tem pa se preprečujejo goljufije namestitvenih obratov, saj morajo imeti dejavnost registrirano v poslovnem sistemu.

Dostop do sistema je omejena in je dovoljena zgolj pooblaščenim osebam.

11 NAČRT VAROVANJA

11.1 *Predstavitev problema*

Načrtovanje varovanja predstavlja prikaz različnih mehanizmov, ki se morajo pripraviti, preden se prične z varovanjem.

Načrt varovanja obsega:

- ocena ogroženosti,
- ocena tveganja,
- načrt fizičnega varovanja,
- požarni načrt,
- načrt tehničnega varovanja,
- opis varovanega območja,
- seznam kontaktnih zvez za sporočanje.

Načrtovanje varovanja se mora izvesti s pravno podlago z Zakonom o zasebnem varovanju. V (Zakon o zasebnem varovanju /ZZasV-1/, 2011) je navedeno, da morajo imeti obvezno organiziranje službe varovanja naslednje ustanove:

- ustanove, ki se ukvarjajo z jedrskimi gorivi, radioaktivnimi snovmi in odpadki, škodljivimi za ljudi;
- ustanove, ki se ukvarjajo z dejavnostmi, pomembnimi za skupno dobro vseh ljudi (javne ustanove, zdravstvo);
- ustanove, ki hranijo arhivsko gradivo in imajo pomen kulturne dediščine;
- ustanove, ki se ukvarjajo z letalskim in pomorskim prometom in izvajajo prevoze v mednarodnem letalskem in pomorskem prometu;
- ustanove, za katere je iz drugih razlogov to nujno potrebno.

Ustanove, ki se srečujejo s problemom zagotavljanja varnostne službe, lahko organizirajo varovanje na več različnih načinov, in sicer:

- lahko organizirajo interno varnostno službo;
- lahko organizirajo način varovanja s profesionalno zunanjo varnostno službo;

- lahko organizirajo varovanje z interno civilno receptorsko službo.

O tem, katere oblike varovanja se bo ustanova posluževala, pa se mora odločiti ustanova sama. Odločitev sprejmejo na podlagi ocene ogroženosti objekta ter na koncu tudi na podlagi cene. V zadnjem času se velika večina ustanov odloča za interno civilno receptorsko službo, saj so pogoji za pridobitev takšne oblike varovanja manj komplicirani, to delo pa lahko opravlja vsaka oseba brez kakršne koli posebne usposobljenosti.

Večina velikih podjetij zagotavlja lastno interno varnostno službo. Pogoji za pridobitev le-te so dokaj kompleksni:

- izvajalec internega varovanja mora imeti za nedoločen, poln delovni čas zaposleno vsaj eno osebo, odgovorno za zasebno varovanje;
- v delovnem razmerju morajo biti posebej usposobljeni varnostniki;
- podjetje mora imeti interni akt, v katerem so predpisani delovna obleka, oznake, vozila. (Zakon o zasebnem varovanju /ZZasV-1/, 2011).

Dandanes največ ustanov najame zunanjo profesionalno varnostno službo, ki opravlja naloge varovanja na podlagi pogodbe ter načrta varovanja med naročnikom in izvajalcem. S tem ima naročnik enostavno pokrito varovanje ter je brez kakršnihkoli obveznosti.

V podobno kategorijo obveznega zagotavljanja varovanja spada tudi Hotel Veter. Hotel se poslužuje interne civilne receptorske službe, ki opravlja kombinacijo hotelskega dela receptorja ter obenem zagotavlja še 24-urno fizično varovanje na objektu. Na objektu je vzpostavljeno tudi tehnično ter protipožarno varovanje, s katerim pa rokuje pooblaščen zasebno varnostno podjetje Aktiva varovanje d.d.

11.2 Ocena tveganja

Kazniva dejanja se tretirajo po kazenskem zakoniku. V našem primeru so oznanjena z ocenami:

- nizka,
- srednja,
- visoka.

KAZNIVO DEJANJE ZOPER ŽIVLJENJE IN TELO: Lahka telesna poškodba, povzročitev nevarnosti – **NIZKA OCENA TVEGANJA.**

KAZNIVA DEJANJA ZOPER SPOLNO NEDOTAKLJIVOST: Spolno nasilje, zloraba prostitucije – **NIZKA/SREDNJA OCENA TVEGANJA.**

KAZNIVA DEJANJA ZOPER JAVNI RED IN MIR: Nasilništvo, vandalizem, dogovor za kaznivo dejanje – **SREDNJA OCENA TVEGANJA.**

KAZNIVA DEJANJA ZOPER SPLOŠNO POVZROČITEV NEVARNOSTI: Povzročitev splošne nevarnosti, poškodovanje ali uničenje javnih naprav – **NIZKA OCENA TVEGANJA.**

KAZNIVA DEJANJA ZOPER ČLOVEKOVE PRAVICE IN SVOBOŠČINE: Zloraba osebnih podatkov – **NIZKA OCENA TVEGANJA** (Kazenski zakonik /KZ/, 1994).

KOMENTAR: Po razčlembi kaznivih dejanj je ugotovljeno, da za Hotel Veter ne obstaja visoka ocena tveganja, torej je povprečna ocena samega hotela **nizka**, saj gre za hotel, v katerem se zbirajo različne generacije ljudi, ki uporabljajo objekt zgolj za prenočitev. Izstopata le dve vrsti kaznivih dejanj: kaznivo dejanje zoper javni red in mir ter dejanja zoper spolno nedotakljivost. Pri prvi se osredotočimo predvsem na okolico hotela, kjer bi lahko prišlo do vandalizma s strani zunanje okolice na objekt, glede kaznivih dejanj zoper spolno nedotakljivost pa je ocena ogroženosti nizka do srednja zaradi preteklih nekaterih izkušenj, ko so si ljudje sobe najemali za prostitucijo, vendar je v zadnjem času tega manj oziroma so ta dejanja skoraj popolnoma izkoreninjena.

Ocena tveganja za ostala kazniva dejanja, kot so kazniva dejanja zoper življenje in telo, kazniva dejanja zoper splošno povzročitev nevarnosti ter kazniva dejanja zoper človekove pravice in svoboščine, pa je nizka, saj govorimo o objektu, ki je takim dejanjem manj izpostavljen, vendar jih vseeno ne smemo zanemariti.

11.3 Stopnja požarne ogroženosti Hotela Veter

Naziv objekta: Hotel Veter, Mariborska cesta 31, Ruše

Etaže objekta: Objekt je 6-etažen (od kleti do mansarde)

Ocene požarne ogroženosti:

- Ocena 1: zelo majhna požarna ogroženost;
- Ocena 2: majhna požarna ogroženost;
- Ocena 3: srednja do povečana požarna ogroženost;

- Ocena 4: velika požarna ogroženost;
- Ocena 5: zelo velika požarna ogroženost (CPV, 2020)

11.3.1 Ocene požarne ogroženosti po etažah objekta

KLETNA ETAŽA: toplotna podpostaja, plinska jeklenka, pralnica, hladilnica, hotelska garaža

Gasilna sredstva v etaži: V vsakem prostoru se nahajata dva gasilna aparata na prah, etaža je opremljena z avtomatskim ter ročnim javljanjem požara, v prostoru, kjer se nahaja plinska jeklenka, so nameščeni tudi detektorji za zaznavo plina. Na hodniku kletne etaže se nahaja tudi mokri hidrant.

Ocena požarne ogroženosti: 5

Komentar: V kletnem prostoru se nahaja plinska jeklenka, ki predstavlja zelo visoko tveganje, zato je v prostoru nameščen poleg avtomatskega javljalnika požara tudi detektor za zaznavo plina. V kleti se nahajajo še toplotna podpostaja, ki zaradi naprav za oddajo toplote na elektriko lahko predstavlja vir požarne ogroženosti, ter hotelska garaža, v kateri so nameščeni detektorji za zaznavo plina CO.

PRITLIČJE: recepcija, kavarna ter restavracija, kuhinja

Gasilna sredstva v etaži: dva gasilnika na prav vsakem prostoru, v recepciji se nahaja požarna centrala, v kuhinji se nahaja poleg gasilnika na prah tudi gasilnik na CO₂. V pritličju se nahaja tudi mokri hidrant, in sicer zraven recepcije.

Ocena požarne ogroženosti: 3

Komentar: Srednjo do povečano požarno ogroženost v pritličju objekta predstavlja predvsem kuhinja. V vseh prostorih se nahajajo avtomatski ter ročni javljalniki požara.

PRVO NADSTROPJE: konferenčna soba, sobe za goste

Gasilna sredstva v etaži: dva gasilna aparata na prah ter mokri hidrant na hodniku

Ocena požarne ogroženosti: 2

Komentar: V nadstropju se nahajajo predvsem sobe za goste, ki razen kakšnega kajenja gostov ne povzročajo bistvene ocene ogroženosti. V sobah in na hodniku se nahajajo tudi avtomatski javljalnik požara ter ročni javljalniki požara.

DRUGO NADSTROPJE: hostel z večposteljnimi sobami

Gasilna sredstva v etaži: dva gasilna aparata na prah ter mokri hidrant na hodniku

Ocena požarne ogroženosti: 2

Komentar: Nadstropje ne predstavlja bistvene stopnje požarne ogroženosti, celoten hostel je opremljen z avtomatskim ter ročnim javljalnikom požara.

TRETJE NADSTROPJE: hotelski del dvoposteljnih sob

Gasilna sredstva v etaži: dva gasilna aparata na prah ter mokri hidrant na hodniku

Ocena požarne ogroženosti: 2

Komentar: Nadstropje predstavlja nizko požarno ogroženost in je v celoti opremljeno z avtomatskimi ter ročnimi javljalniki požara.

MANSARDA: 5 apartmajev, ki obsegajo kuhinjo, avtomatski odvod dima in toplote

Gasilna sredstva v etaži: dva gasilna aparata na prah ter mokri hidrant na hodniku, en gasilni aparat na prah v vsakem apartmaju

Ocena požarne ogroženosti: 3

Komentar: Srednja do povečana požarna ogroženost zaradi kuhinj v vsakem od apartmaju. Zaradi varnosti v primeru požara se poleg avtomatskih in ročnih javljalnikov požara v vsakem od apartmajev nahaja SOS-tipka z avtomatskim klicem v recepcijo hotela. V nadstropju se nahaja tudi kupola za avtomatski odvod dima in toplote, ki se odpira in zapira samodejno ob sprožitvi požarnega alarma.

11.4 Požarni red

Požarni red je listina, s katero lahko preprečimo nastanek požara ali pa samo izboljšamo požarno varnost.

Listina vsebuje naslednje podatke:

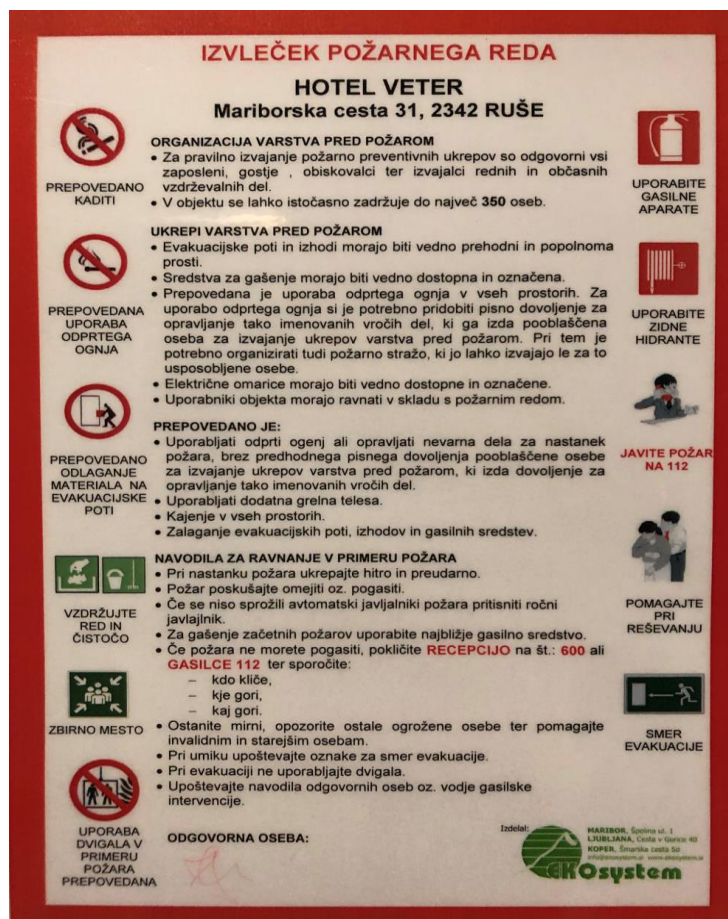
- organizacijo varstva pred požarom ter naloge in odgovornosti zaposlenih ter stanovalcev v primeru požara;

- ukrepe in navodila pred požarom;
- podatek o tem, koliko oseb se lahko zadržuje v objektu/ prostoru;
- navodila za varno evakuacijo;
- navodila za intervencijo v primeru požara;
- načine usposabljanja zaposlenih v zvezi z varstvom pred požarom;
- nujne telefonske številke v primeru požara (SOS 112). (Pravilnik o požarnem redu , 2007)

(Pravilnik o požarnem redu , 2007) pravi, da morajo izdelavo požarnega načrta ter načrta izvedbe evakuacije imeti naslednji objekti:

- objekti, kjer je predpisana srednja požarna ogroženost in se zbira več kot 100 ljudi;
- večstanovanjske stavbe;
- kulturni, prireditveni centri;
- proizvodni obrati;
- javni zavodi;
- šolske in vzgojno izobraževalne ustanove.

Požarni red in načrt evakuacije morata biti izobešena na javnem vidnem mestu s podpisom odgovorne osebe objekta.



Slika 4: Izvleček požarnega reda Hotela Veter

Vir: Lasten

11.5 Naloge zaposlenih v primeru požara

Naloge zaposlenih v primeru požara so sledeče:

- takojšnja sprožitev evakuacije;
- hitra odzivnost na lokacijo požara;
- obveščanje nadrejenih ter pristojnih služb (gasilci, reševalci, policija, VNC);
- takojšnja izvedba evakuacije;
- pomoč morebitnim poškodovanim osebam;
- v primeru manjšega obsega požara pričetek gašenja z gasilnim aparatom.

11.6 Naloge gostov v primeru požara

Naloge gosta v primeru požara:

- ostati mora miren;
- mora se čim prej evakuirati na varno mesto;
- takoj mora obvestiti recepcijo o kakršnihkoli posebnostih v zvezi z varstvom pred požarom;
- mora upoštevati navodila vodje evakuacije ter pristojnih služb.

11.7 Evakuacija v Hotelu Veter

Evakuacija v Hotelu Veter se izvede skozi osrednje stopnišče ter preko požarnih stopnic, ki se nahajajo na koncu vsakega hodnika v nadstropju.

Na objektu se nahaja dvigalo, ki se ob izvedbi evakuacije avtomatsko ustavi, vožnja z dvigalom v času požara ter izvedbe evakuacije pa je prepovedana.

Na objektu se nahajajo najrazličnejši piktogrami, ki vodijo osebo na varno zbirno mesto.

V primeru požarnega alarma se na glavnem vhodu drsna vrata hotela avtomatsko odprejo in ostanejo odprta, požarna vrata na hodnikih pa se odpirajo s ključem, ki je v kaseti ob vratih, steklo kasete pa se razbije.

Zbirno mesto se nahaja pred hotelom na severni strani na javnem parkirišču.



Slika 5: Požarne stopnice na hodniku vsakega nadstropja

Vir: (Lasten vir)

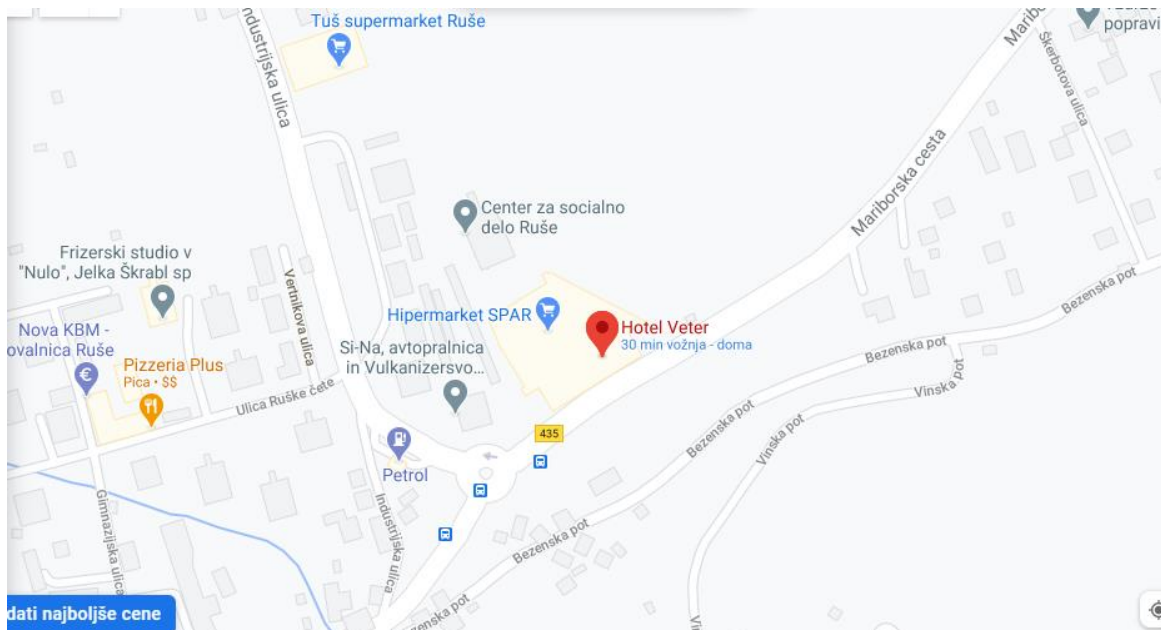
11.8 Opis in lokacija objekta

Hotel se nahaja na Mariborski cesti 31, Ruše.

Lokacijo objekta obsegata dve prometnici, in sicer Mariborska cesta ter Industrijska ulica, ki sta tudi dve glavni dovoznici; prva iz smeri Maribora, druga pa iz smeri centra Ruš.

Hotel se stika s trgovskim centrom Spar, pred katerim se nahaja veliko parkirišče, na voljo pa je tudi garažna hiša s približno 30 parkirnimi mesti.

V bližnji okolici hotela se nahaja Center za socialno delo Ruše, Avtopralnica SI-NA, vulkanizerski center ter bencinska črpalka Petrol.



Slika 6: Lokacija objekta

Vir: (zemljevid Google)

11.8.1 Opis dostopnih poti

Makro lokacija objekta: Objekt se nahaja med Mariborsko in Industrijsko ulico. Vzdolžno po severni strani, objekt obsega tudi manjša Hmeljarska ulica, s katere je tudi dovozna pot do objekta.

Okoliški objekti hotela: CSD Ruše, Vulkanizerstvo in avtopralnica SI-NA, bencinski servis Petrol

Mikro lokacija objekta: supermarket Spar, parkirišče pred objektom

11.8.2 Opis prostorov

Prostori Hotela Veter obsegajo:

KLET:

- toplotna podpostaja,
- prostor s plinsko jeklenko,
- pralnica,
- hladilnica,
- hotelska garaža;

PRITLIČJE:

- recepcija,
- kavarna,
- restavracija,
- kuhinja;

PRVO NADSTROPJE:

- konferenčna soba,
- sobe za goste;

DRUGO NADSTROPJE:

- hostel z večposteljnimi sobami;

TRETJE NADSTROPJE:

- hotelski del z dvoposteljnimi sobami;

MANSARDA:

- 5 apartmajev;
- prostor z avtomatskim odvodom dima in toplote.

11.8.2.1 Podzemna hotelska garažna hiša

Hotel ima tudi podzemno garažno hišo, kjer je prostor za 30 parkirnih vozil.

Dostop do garažne hiše je dovoljen zgolj osebam z dovolilnico.

10 parkirnih mest je rezervirano za uslužbence hotela, medtem ko je 20 parkirnih mest namenjeno gostom hotela s predhodno rezervacijo.

Garažna hiša je zavarovana s parkirno zaporo, po 22. uri pa se zaklene avtomatsko s pomočjo rolo vrat.

V garažni hiši so poleg avtomatskih javljalnikov požara nameščeni tudi javljalniki plina CO, ki javljajo napake v primeru prevelike koncentracije plina v garaži. Ob vklopu alarma plina CO se v garaži vzpostavi tudi samodejni odvod plina, katerega zagotavlja klimatska naprava. Krmilna alarmna centrala za plin CO se nahaja v receptorski loži hotela.

11.9 Tehnično varovanje hotela

Na objektu sta vzpostavljeni dve obliki tehničnega varovanja:

- tehnična oblika varovanja s pomočjo video nadzornega sistema;
- tehnična oblika varovanja s pomočjo avtomatskega javljanja požara.

Tehnično obliko varovanja s pomočjo videonadzornega sistema pokriva Zakon o varstvu osebnih podatkov.

(Zakon o varstvu osebnih podatkov /ZVOP-1/, 2004) navaja, da mora lastnik javnega ali zasebnega objekta, ki izvaja videonadzor, pred samim izvajanjem le-tega na javno mesto izobesiti obvestilo z naslednjimi podatki:

- podatki o izvajanju videonadzora;
- naziv osebe/pravne osebe, ki nadzor izvaja;
- kontaktno številko osebe/pravne osebe.

Izvajanje videonadzora mora biti zaščiteno tako, da je nepooblaščenim osebam vstop do podatkov prepovedan in onemogočen.

Videonadzor se na objektu lahko izvaja v naslednjih primerih:

- kadar je to potrebno za zagotavljanje varovanja ljudi in premoženja;
- lahko se izvaja s snemanjem zgolj na javnih mestih (vhod, hodniki, zunanost objekta);
- prepovedano ga je izvajati v zasebnih sobah, slačilnicah, kopalnicah, toaletnih prostorih, dvigalih.

Hotel Veter izvaja videonadzor na naslednjih točkah:

- na vhodu;
- na požarnem stopnišču;
- v avli objekta;
- na hodnikih po nadstropjih.

Videonadzor se izvaja zaradi zagotavljanja varnosti ljudi in premoženja, prepovedano je izvajanje videonadzora v hotelskih sobah, kopalnicah, garderobnih prostorih zaposlenih ter v dvigalu.

Tehnična oblika varovanja s pomočjo avtomatskega javljanja požara se na objektu nahaja v vseh prostorih, razen v kopalnicah in sanitarijah.

Oblike avtomatskega javljanja požara so naslednje:

- dimni javljalniki, ki so nameščeni po vseh prostorih na objektu, vključno v sobah za goste;
- ročni javljalniki požara, ki so nameščeni na hodnikih objekta;
- požarna centrala, katera se nahaja v recepciji objekta;
- javljalniki plina CO, ki se nahajajo v garaži;
- krmilna naprava javljalnikov plina CO, locirana v recepciji hotela;
- avtomatski odvod dima in toplote, nameščen v mansardnem delu objekta.

Ob vklopu požarnega alarma pa je celostni sistem vezan tudi na varnostno nadzorni center zasebno varnostnega podjetja Aktiva varovanje d.d., ki tudi izvaja redne servise in kontrole sistemov na objektu.

12 FIZIČNO VAROVANJE OBJEKTA

Na objektu je vzpostavljeno varovanje s pomočjo lastne civilne receptorske službe.

Receptorska služba deluje v izmenah, ki so sledeče:

- **DOPOLDANSKA IZMENA:** 6.00–14.00
- **POPOLDANSKA IZMENA:** 14.00–22.00
- **NOČNA IZMENA:** 22.00–6.00

12.1 Razpored receptorske službe

- **DOPOLDANSKA IZMENA:** dva receptorja
- **POPOLDANSKA IZMENA:** dva receptorja
- **NOČNA IZMENA:** dva receptorja
-

12.2 Službena oblačila receptorjev

Receptorji Hotela Veter imajo sklenjeno pogodbo o zaposlitvi ter med opravljanjem svojih nalog ne smejo bivati v hotelu.

V času službovanja morajo imeti na vidnem mestu obešeno izkaznico z imenom, priimkom, nazivom: receptor, oblečeni morajo biti v službena oblačila, ki so navedena v pogodbi o zaposlitvi (srajca, hlače, suknjič z logotipom hotela).

12.3 Naloge in odgovornosti receptorske službe

Receptor/ka:

- opravlja obhode po hotelu in njegovi okolici;
- skrbi za administrativni del vodenja evidenc;
- vpisuje goste v sistem AJPES;
- sprejema goste;
- rokuje z davčno blagajno;
- prijavi, odjavi goste;

- nudi gostom pomoč pri prtljagi;
- redno preverja gasilne aparate, hidrante ter aktivne požarne zaščite;
- takoj se odzove v primeru sprožitve požarnega alarma;
- obvešča nadrejene v primeru nujnega pojava (poplava, požar);
- obvešča pristojne službe v primeru nujnega pojava (gasilci, reševalci, policija);
- izvaja evakuacije gostov v primeru požara;
- rokuje s požarno centralo;
- beleži dogodke v poročilo o delu.

12.4 Sodelovanje hotela z drugimi pristojnimi službami

V primeru nenadnega pojava mora receptor takoj obvestiti policijo, gasilce ter reševalce.

Hotel ima podpisano pogodbo z zasebno varnostnim podjetjem Aktiva varovanje, katerega VNC mora receptor obveščati v primeru vklopa požarnega alarma ali alarma plina CO v garaži. V primeru, da receptor ne more obvladati resnega požara ali ob lažnem alarmu ne more izklopiti požarne centrale, obvesti VNC podjetja Aktiva varovanje, ki na objekt pošlje svojega interventa.

V primeru, da se na objektu dogaja vandalizem in da civilni receptor z opozorilom kršitelja ne obvlada, takoj obvesti o dogodku policijo ter zasebno varnostno podjetje Aktiva varovanje d.d., ki na objekt pošlje interventa, ki je usposobljen za uporabo ukrepov varnostnika in lahko kršitelja z različnimi ukrepi odstrani z varovanega območja.

13 PRIMERJAVA CIVILNE RECEPTORSKE SLUŽBE Z VARNOSTNO SLUŽBO

Glede na različne situacije in dogodke ima civilna varnostna služba številne prednosti pred varnostno službo, pa tudi nekaj slabosti.

PREDNOSTI CIVILNE VARNOSTNE SLUŽBE:

- povečano znanje na področju hotelirskega turizma;
- boljše znanja o prihodih in odhodi gostov;
- učinkovitejša raba tujih jezikov;
- boljše poznavanje samega hotela;
- medsebojna povezanost z ostalimi zaposlenimi.

SLABOSTI:

- slabše interveniranje v primeru nenadnega pojava;
- slabše poznavanje in videnje kritičnih dogodkov, ki bi zahtevali poseg varnostnika;
- nepoznavanje zakona o zasebnem varovanju;
- prepovedano izvajanje ukrepov varnostnika, kar pomeni, da civilni receptor ne sme s silo ali grožnjo odstraniti osebe, ki se na varovanem območju giba nepooblaščen, ampak jo lahko le opozori. Varnostnik pa lahko na podlagi ukrepov zakona o zasebnem varovanju stopnjuje ukrepe in s silo ukrepa proti osebi, če oseba ne upošteva milejših ukrepov. Ob vsakem izvajanju ukrepov (razen opozorila, ustne odredbe, ugotavljanja istovetnosti, preprečitve vstopa ali izstopa na varovano območje ter pregleda tovora ter vrhnjih oblačil) mora varnostnik obveščati policijo in napisati poročilo o uporabi ukrepov varnostnika, ki ga pristojni varnostni menedžer v roku 48 ur dostavi na pristojno policijsko postajo. Varnostnik lahko zadrži kršitelja do prihoda policije oz. največ 2 uri.

13.1 Ukrepi varnostnika

(Zakon o zasebnem varovanju /ZZasV-1/, 2011) poudarja, da lahko ukrepe varnostnika uporablja samo tista oseba, ki lahko uporabo ukrepov izkazuje s službeno izkaznico in nazivom varnostnik.

Ukrepi varnostnika so naslednji:

- opozorilo;
- ustna odredba;
- ugotavljanje istovetnosti;
- preprečitev vstopa oz. izstopa na varovano območje;
- pregled tovora ter vrhnjih oblačil;
- zadržanje osebe;
- uporaba fizične sile;
- uporaba sredstev za vklepanje in vezanje;
- uporaba plinskega razpršilca;
- uporaba službenega psa;
- uporaba strelnega orožja.

Opozorilo: Varnostnik sme osebi izreči opozorilo, če bi lahko to pomenilo kršitev na varovanem območju.

Ustna odredba: Varnostnik sme osebo, ki krši red na varovanem območju, ustno opozoriti, da takoj preneha s kršitvijo ter zapusti varovano območje.

Ugotavljanje istovetnosti: Varnostnik sme od osebe ugotavljati istovetnost, če je tako določen red na varovanem območju ali pa če je to potrebno za zagotavljanje varnosti ljudi in premoženja.

Površinski pregled vrhnjih oblačil: Varnostnik sme narediti pregled tovora ter vrhnjih oblačil, če je to potrebno za zagotavljanje varnosti ljudi in premoženja oz. če tako govori red na varovanem območju.

Preprečitev vstopa oz. izstopa: Varnostnik sme osebi preprečiti vstop, če:

- ne soglaša s površinskim pregledom;
- nasprotuje ugotavljanju istovetnosti;
- ne upošteva reda na varovanem območju;
- je to potrebno zaradi neposrednega zagotavljanja ljudi in premoženja.

Zadržanje osebe: Varnostnik sme zadržati osebo, do prihoda policije oz. največ 2 uri, če:

- je bila zalotena pri kaznivem dejanju, katero se preganja po uradni dolžnosti;
- je bila zalotena pri kršenju reda na varovanem območju ali javnega reda, in ne upošteva predhodnih navodil varnostnika;
- odkloni ugotavljanje istovetnosti.

Uporaba fizične sile: Varnostnik sme uporabiti fizično silo, če ne more:

- preprečiti osebi nepooblaščenega vstopa na varovano območje;
- odstraniti osebe, ki se neupravičeno zadržuje na varovanem območju;
- preprečiti ogrožanja varnosti ljudi in premoženja;
- zadržati osebe do prihoda policije.

Uporaba sredstev za vklepanje in vezanje: Varnostnik sme uporabiti to prisilno sredstvo, če ne more drugače s fizično silo zadržati osebe do prihoda policije.

Uporaba plinskega razpršilca: Varnostnik sme uporabiti plinski razpršilec, če ne more drugače odvrniti istočasnega protipravnega napada nase.

POMEMBNO: Varnostnik mora biti posebej usposobljen za rokovanje s plinskim razpršilcem po programu, ki ga določi minister.

Uporaba službenega psa: Varnostnik sme uporabiti službenega psa na varovanem območju zgolj za vid in voh. Pes mora biti na povodcu, imeti nagobčnik ter biti pod nadzorom varnostnika.

Uporaba strelnega orožja: Varnostnik (razen varnostnika čuvaja) sme pri svojem delu nositi orožje.

Orožje lahko uporabi, če ne more drugače zavarovati premoženja ali napada na ljudi ali sebe.

Pred samim strelom mora varnostnik zakričati »Stoj, streljam!« ter sprožiti opozorilni strel.

Varnostnik mora biti za nošenje orožja posebej usposobljen. (Zakon o zasebnem varovanju /ZZasV-1/, 2011)

13.2 Seznam kontaktov

Seznam kontaktnih zvez je prikazan kot primer in izmišljen.

112 – Gasilci, Reševalci

113 – Policija

02 345 678 987 – PGD Ruše

02 345 678 876 – PP Ruše

031 234 544 – Olga Ignjatović – inženir varovanja

031 234 433 – Rado Novak – vodovodar

041 234 432 – Miha Kosmač – vzdrževalec

030 303 303 – Jože Vrtič – električar

041 456 566 – Martina Kovač – direktorica

041 234 456 – Andrej Rebernik – vodja kuhinje

031 234 344 – Boštjan Krefl – vodja receptorske službe

02 343 434 434 – Recepcija hotela

02 345 534 545 VNC Aktiva Varovanje d.d.

02 345 678 987 – Vodja strežbe

031 345 456 – Vito Krefl, vodovodar

02 345 654 544 – Zapornica garažna hiša

02 345 432 345 – Zapornica dostavna pot

14 SKLEP

Hotelirstvo v današnjem svetu predstavlja eno izmed najpogostejših oblik turistične branže po celotnem svetu. Na svetu ne poznamo kraja, v katerem ne bi imeli vsaj ene stavbe, ki bi ponujala gostom ustrezno namestitev med njihovim raziskovanjem.

Hotelirstvo ima ogromen vpliv na državo, saj veliko pripomore k bruto domačemu proizvodu.

V samih začetkih izgradnje ter odkrivanja te branže turizma se ljudje niso posluževali takšnega prestiža kot se ga danes. Na začetku so bivanje gostom nudila predvsem župnišča, ki so edina imela prostor in čas, da so se z gosti ukvarjala. Gostom so ponujala tudi možnost vprege konj ter ugodne namestitve. Namestitev so se po večini posluževali visoki uradniki in ljudje z vplivom v družbi, ljudje nižjega socialnega razreda, ki so životarili iz meseca v mesec, pa zaradi svoje neizobraženosti ter revščine niso niti poznali sveta in si mogli privoščiti, da bi obiskovali tuje kraje.

Kasneje, ko se je turizem začel malo bolj razvijati, so začele namestitve ponujati tudi vaške gostilne, nato pa se je začel razcvet hotelirstva.

Dandanes skorajda ni osebe, ki ne bi vsaj enkrat v življenju prenočila v nekem hotelu.

Slovenci smo narod, ki rad potuje. Verjetno ni kontinenta na svetu, ki ga ne bi obiskal vsaj en Slovenec. V večini primerov se odločamo med dvema vrstama potovanj. Prvo je poletno počitnikovanje, ko gremo Slovenci na poletni oddih na obalo, sledi pa mu zimsko počitnikovanje na snegu, saj je v naši deželi na voljo veliko smučišč. Pri različnih tipih namestitev med slovenskimi državljani prevladujeta izbira apartmajskega tipa namestitve, pa tudi hotelirskega zaradi vseh storitev, ki so vključena v ceno bivanja.

Dva najpogostejša razloga za prenočevanje ljudi v hotelskih namestitvah sta:

- počitnikovanja, ki so najpogostejši razlog prenočevanj;
- službene zadeve, pri čemer se ljudje med službenim obiskom poslužijo prenočitve v hotelu.

Poznamo veliko različnih vrst hotelov in večina jih poleg namestitve nudi tudi obroke.

Eden izmed teh je tudi Hotel Veter. Ponaša se s tremi zvezdicami in je eden izmed bolje ocenjenih s strani gostov v podravski regiji. Hotel ima namreč vse, s čimer lahko zadovolji gosta: lastno kavarno, lastno restavracijo, za jeklene konjičke pa je dobro poskrbljeno v

podzemni garaži. Posebnost hotela je tudi sama zunanja okolica, ki je mirna ter brez mestnega vrveža, obdana z naravo, in tako gostom ponuja miren oddih v naravi.

Namen hotela je predvsem nuditi gostom mir in tišino med njihovim bivanjem, čemur služita tudi lokacija in geografska lega hotela. Hotel je lociran na obrobju pohorskih gričev in ima vzpostavljene prometne povezave v smeri Maribora in koroške regije.

Prioritete hotela so različne, ena izmed njih pa je predvsem gostu nuditi varno bivanje.

Za varnost v hotelu je dobro poskrbljeno. Tehnično varovanje s pomočjo videonadzora in aktivno požarno zaščito nudi predvsem preventivo na področju vlomov ter požarnega varovanja, na objektu pa se nahaja tudi 24-urna civilna receptorska služba, ki je odlično usposobljena ter se zaveda pomembnosti varnosti v hotelu.

Celostno sliko diplomskega dela zajemajo tudi hipoteze, ki jih bom potrdila ali zavrgla.

Hipoteze, ki sem si jih zastavila v na začetku diplomskem delu, so naslednje:

- Hipoteza 1: Slovenski hoteli ponujajo kakovostno obliko bivanja svojim gostom glede zagotavljanja varnosti.
- Hipoteza 2: Varovanje slovenskih hotelov je dobro, vendar bi lahko bilo s pomočjo bolj osveščenega kadra na področju varovanja še boljše.
- Hipoteza 3: Gostje se v hotelih premalo zavedajo pomena varnosti, sploh pri samovarovanju in samoodgovornosti pri varovanju svoje lastnine.
- Hipoteza 4: Receptorska služba lahko zagotavlja varnost enako uspešno kot varnostna služba.
- Hipoteza 5: Na takšnih objektih se mora izvajati tehnično varovanje s prenosom signala na VNC, v nujnem primeru mora biti zagotovljena tudi hitra in pravočasna intervencija.

Prvo hipotezo potrjujem, saj menim, da se v slovenskih hotelih zaposleni vsi trudijo, da bi se gostom počutili kar se da varno.

Drugo hipotezo potrjujem, saj menim, da bi se dalo na področju varovanja v hotelih narediti še več, predvsem kar se tiče osveščanja zaposlenih, saj le-ti premalo vedo o samem varovanju ljudi in premoženja in se glede tega vedno lahko dodatno izobražujejo.

Samozaščita gostov pri varovanju lastne prtljage je zelo pomembna, kakor tudi samovarovanje, zato to hipotezo potrjujem, saj se menim, da bi morali gostje več pozornosti posvetiti samovarovanju, ne pa se zanašati samo na osebe, ki so za to pristojne.

Četrto hipotezo zavračam, saj se ne strinjam s trditvijo, da lahko civilna receptorska služba opravlja naloge varovanja podobno uspešno kot varnostna služba. Varnostna služba opravlja naloge po Zakonu o zasebnem varovanju ter s pomočjo ukrepov varnostnika, katerih pa civilni receptor ne sme uporabiti. V primeru incidenta lahko ob posredovanju civilnega receptorja nastane večja škoda, kot če bi posredoval varnostnik.

Peto hipotezo potrjujem, saj menim, da mora biti požarna varnost na takšnih objektih zelo profesionalna, v primeru resnega požara pa se mora vzpostaviti hitra in učinkovita intervencija.

14.1 Ocena intervjuja

V okviru diplomske naloge sem opravila intervju s starejšim gostom iz Ljubljane, ki je redni gost našega hotela in njegove besede glede varnosti v samem hotelu so izjemno pohvalne. Po njegovem mnenju je za varnost ljudi in premoženja v hotelu odgovorna predvsem civilna receptorska služba, ki je pri tem pomemben faktor. Gostu sem zastavila številna vprašanja s področja varovanja v hotelu, zanimalo pa me je tudi, kako je zadovoljen s ponudbo hotela ter receptorsko službo.

Gost je izjemno zadovoljen z različno pasivno požarno zaščito v objektu, ki jo sestavljajo predvsem gasilni aparati ter hidrantna omrežja po celotnem objektu.

Pohvalil je tudi delo receptorske službe, ki je dinamična in opravlja delo strokovno, kar pa se tiče ponudbe in namestitvenega obrata, pa čez to nima pripombe, ravno obratno. Gost zatrjuje, da v tem hotelu najde vsak nekaj zase oziroma je za vsakega še tako razvajenega gosta poskrbljeno odlično, ter meni, da je hotel ocenjen zelo visoko z malo pripombami.

Intervju bi ocenila z visoko oceno, predvsem pa korekten odnos gosta do pomena varovanja v hotelu ter poslušnosti in prijaznosti za številne pohvale ter še nasvete za izboljšanje. Vprašanja z odgovori ter potek intervjuja prilagam v poglavju »priloge«.

15 VIRI, LITERATURA

Advanted Austria. (25. september 2020). *Pregled*. Pridobljeno iz [advantageaustria.org: https://www.advantageaustria.org/si/zentral/business-guide-oesterreich/importieren-aus-oesterreich/tourismus-nach-oesterreich/Ueberblick.sl.html](https://www.advantageaustria.org/si/zentral/business-guide-oesterreich/importieren-aus-oesterreich/tourismus-nach-oesterreich/Ueberblick.sl.html)

Avguštin, V. (28. april 2018). *Ljubljanski hoteli: začetki že pred davnimi tremi stoletji*. Pridobljeno iz Dnevnik: <https://www.dnevnik.si/1042820263>

Cekin. (27. 06 2018). *To pomenijo zvezdice v hotelih*. Pridobljeno iz Cekin.si: <https://cekin.si/nepremicnine/to-pomenijo-zvezdice-v-hotelih.html>

CPV. (2020). *Ocena požarne ogroženosti*. Pridobljeno 29. 11 2020 iz CPV: <https://www.cpv.si/ocena-pozarne-ogrozenosti.html>

Hotel Veter. (December 2020). *Hotel Veter*. Pridobljeno 20. 10 2020 iz Hotel Veter stoji na odlični lokaciji, odmaknjen od mestnega vrveža, tik ob vznožju Pohorja: <https://hotel-veter.si/nasa-zgodba/>

Kazenski zakonik /KZ/. (13. 10 1994). (*Uradni list RS, št. 95/04 – uradno prečiščeno besedilo in 55/08 – KZ-1*). Pridobljeno iz PIS: <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO905&d-49682-p=1&d-49682-o=2&d-49682-s=1>

Lotrič, L. (april 2007). *Analiza možnosti poslovnega sodelovanja malih hotelov v Sloveniji*. Pridobljeno iz Univerza v Ljubljani, Ekonomska fakulteta: http://www.cek.ef.uni-lj.si/u_diplome/lotric2714.pdf

Poturica, S. (september 2009). *Priložnosti za razvoj majhnih hotelov v Sloveniji*. Pridobljeno iz <http://www.cek.ef.uni-lj.si/UPES/poturica384.pdf>

Pravilnik o merilih in načinu kategorizacije nastanitvenih obratov in marin . (23. 5 1997). (*Uradni list RS, št. 29/1997*). Pridobljeno iz Uradni list: <https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina/1997-01-1686?sop=1997-01-1686>

Pravilnik o požarnem redu . (12. 06 2007). *Uradni list RS, št. 52/07, 34/11 in 101/11*. Pridobljeno iz PIS: <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=PRAV7259>

Ribolica, S. (18. 09 2020). *Avgusta v Istri več turistov kot v enakem obdobju lani*. Pridobljeno iz primorske novice: <https://www.primorske.si/2020/09/17/avgusta-v-istri-vec-turistov-kot-v-enakem-obdobju>

Slovenia. (12. 9 2020). *Slovenski turizem v 25 letih*. Pridobljeno 12. 9 2020 iz I feel Slovenia: <https://www.slovenia.info/sl/poslovne-strani/o-sto/25-let-turizma>

Slovenia. (2020). *Turizem v številkah*. Pridobljeno 12. 9 2020 iz I feel Slovenia: <https://www.slovenia.info/sl/poslovne-strani/raziskave-in-analize/turizem-v-stevilkah>

Vito Komac, I. M. (2020). *Hotelirstvo - posel, ki se dolgo gradi*. Pridobljeno 1. 9 2020 iz Podjetnik.net: <https://podjetnik.net/hotelirstvo-posel-ki-se-dolgo-gradi/>

Zakon o gostinstvu /ZGos/. (01. 10 1995). *Uradni list RD, št. 93/07 - uradno prečiščeno besedilo, 26/14 - ZKme-1B in 52/16*. Pridobljeno iz PIS: <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO393>

Zakon o varstvu osebnih podatkov /ZVOP-1/. (05. 08 2004). *Uradni list RS, št. 94/07 – uradno prečiščeno besedilo*. Pridobljeno iz PIS: <http://pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO3906>

Zakon o zasebnem varovanju /ZZasV-1/. (11. 03 2011). *Uradni list RS, št. 17/11*. Pridobljeno iz PIS: <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO5760>

16 PRILOGE

Priloga 1: Intervju z enim izmed gostov Hotela Veter in njegov pogled na varnost

Priloga 1: Intervju z enim izmed gostov Hotela Veter in njegov pogled na varnost

1. Vprašanje: Kako ste zadovoljni z vašim obiskom v našem hotelu in ali ste prvič tukaj?

Z obiskom v vašem hotelu sem zelo zadovoljen. Nisem prvič tukaj, sem zahajam redno med počitniškim odmorom na Pohorju, saj mi lega in bližina smučišča ustrezata. Zelo mi je všeč, da je hotel srednje velik in da v njem ni velike gneče.

2. Kako ste zadovoljni s postrežbo v našem hotelu?

Postrežba v hotelu je bila vedno vrhunska. Sam se odločam za polpenzion, torej za zajtrk in večerjo. Zajtrki so vedno vrhunski, saj ruski bife ponuja vsakemu gostu vse, kar si poželi. Večerje so fantastično vrhunske, v tem primeru bi res izkoristil priložnost ter se zahvalil vašim kuharjem. Sam rad zaidem tudi v kavarno, kjer ponujajo odlične kave, rad pa se osvežim tudi z domačim sokom. Postrežba hotela je vrhunska in jo priporočam vsakomur.

3. Kako ste zadovoljni z odnosom zaposlenih do gostov?

Zaposleni imajo zelo korekten in spoštljiv odnos. Od recepcorja na check-inu«, do čistilke katera pride očistiti sobo. Rekel bi, da je hotel enormen in poseben, kolikor vidim, pa se zaposleni tukaj počutijo odlično in to potem čutimo tudi gostje.

4. Kaj vas v našem hotelu še posebej fascinira?

Fascinira me praktično vse. Ker prihajam iz centra Ljubljane, mi je všeč predvsem narava, kar mi »blokarji« ne vidimo vsak dan. Všeč mi je odnos zaposlenih do gostov ter predvsem struktura hotela, v katerem se enostavno počutiš domače. Sobe so vrhunske, ležišča fenomenalna, čista in vedno pospravljena. Tukaj enostavno vsak gost najde nekaj zase.

5. Kako ste zadovoljni z receptorsko službo našega hotela?

Glede na to, da tukaj nisem prvič, lahko povem da je odziv receptorske službe ob prihodu vedno korekten in spoštljiv. Njihovo delo ob celotnem procesu registracije gosta ob prihodu pa je predvsem dinamičen. Receptorji in receptorke so ljudje, ki so sproščeni in obvladajo svoj posel. Vidi se, da uživajo v tem delu, to pa zelo vpliva tudi na goste. Vedno so na voljo za kakršnokoli informacijo ali pomoč. Osebe v hotelu je res na nivoju.

6. Ali se počutite varno v našem hotelu?

V vašem hotelu se počutim varno. K temu pripomore receptorska služba, ki je gostu na voljo kjerkoli in kadarkoli. V vašem hotelu še nisem imel slabe izkušnje. Zelo dobro je poskrbljeno

predvsem za požarno varnost, saj lahko na hodniku vidimo številne gasilne aparate, hidrante ter piktograme, ki vodijo gosta do varnega mesta za evakuacijo v primeru požara. Zelo mi je všeč tudi garažna hiša, ki je opremljena z avtomatskim odvodom koncentracije plina, tako da je v garaži vedno svež zrak ob parkiranju avtomobila.

7. Kakšno je vaše mnenje glede varnosti v hotelu?

Mnenje je pozitivno. Vidimo, da receptorska služba opravlja svoje delo dobro, redno kontrolirajo zadeve ter opravljajo obhode. Če zaznajo karkoli, kar bi lahko bilo nevarno za nas goste, gosta vljudno opozorijo in mu svetujejo, da če zazna kakšno nepravilnost na objektu tudi on, takoj obvesti recepcijo. Mislim, da je sama varnost v hotelu dobra, tako da stvar po domače izjemno dobro »laufa«.