

Organizacija poslovanja poduzeća u ugostiteljstvu

ponavljanje



Poglavlja

- Pojam organizacije
- Ugostiteljstvo kao gospodarska djelatnost
- Ugostiteljske usluge
- Standardi i standardizacija u ugostiteljstvu
- Povijesni razvoj ugostiteljstva
- Podjela ugostiteljstva
 - Hotelijerstvo
 - Restauraterstvo
 - Barovi
 - Animacija

Organizacija rada

ORGANIZACIJA

- **smišljena ljudska aktivnost** koja ima dužnost **stavljanja u funkciju više organa** zbog **obavljanja određenog zadatka** (ili postizanje cilja)

SVRHA ORGANIZACIJE RADA

- omogućiti da se što **jednostavnije, brže i jeftinije** ostvari određeni zadatak

PROCES ORGANIZACIJE RADA *(u ugostiteljskom objektu)*



OSNOVNI ELEMENTI ORGANIZACIJE RADA *(u ug. objektu)*

- ljudi, prostor, sredstva rada, predmeti rada i vrijeme

Organizacija poslovanja poduzeća

– FORMALNA ORGANIZACIJA

- ona organizacija koja je **određena nekim službenim aktom** koji je donijelo neko službeno tijelo
- *npr. upravni odbor ili direktor*

– NEFORMALNA ORGANIZACIJA

- ona organizacija koju **nije unaprijed propisalo i odobrilo odgovarajuće upravljačko tijelo**, već se **silom prilika** stvara po potrebi
- *npr. restoran kada je jedan radnik odsutan*

UGOSTITELJSTVO

GOSPODARSKA,
USLUŽNA I
PROIZVODNA
DJELATNOST



PRODAJA,
PRIPREMA I
POSLUŽIVANJE
HRANE, PIĆA I
NAPITAKA



USLUGE
SMJEŠTAJA,
ZABAVE I
REKREACIJE

- ugostiteljstvo **kao proizvodna djelatnost**
 - **priprema** hrane, pića i napitaka
- ugostiteljstvo **kao uslužna djelatnost**
 - **posluživanje** hrane, pića i napitaka te **usluge smještaja**
- ugostiteljstvo zahtjeva **puno ljudskog rada** jer se u proizvodnji i posluživanju **koristi malo strojnog rada**

Ugostiteljske djelatnosti

– ugostiteljske djelatnosti su:

– **hotelijerstvo**

– usluge smještaja u hotelima, motelima, pansionima...

– **restauraterstvo**

– usluge hrane, pića i napitaka u restoranima, gostionicama, zdravljacima, slastičarnicama...

– **barovi**

– usluge pića, hrane, zabave i napitaka u barovima, kavanama, pivnicama, konobama...

– **animacija**

– usluge aktivne rekreacije

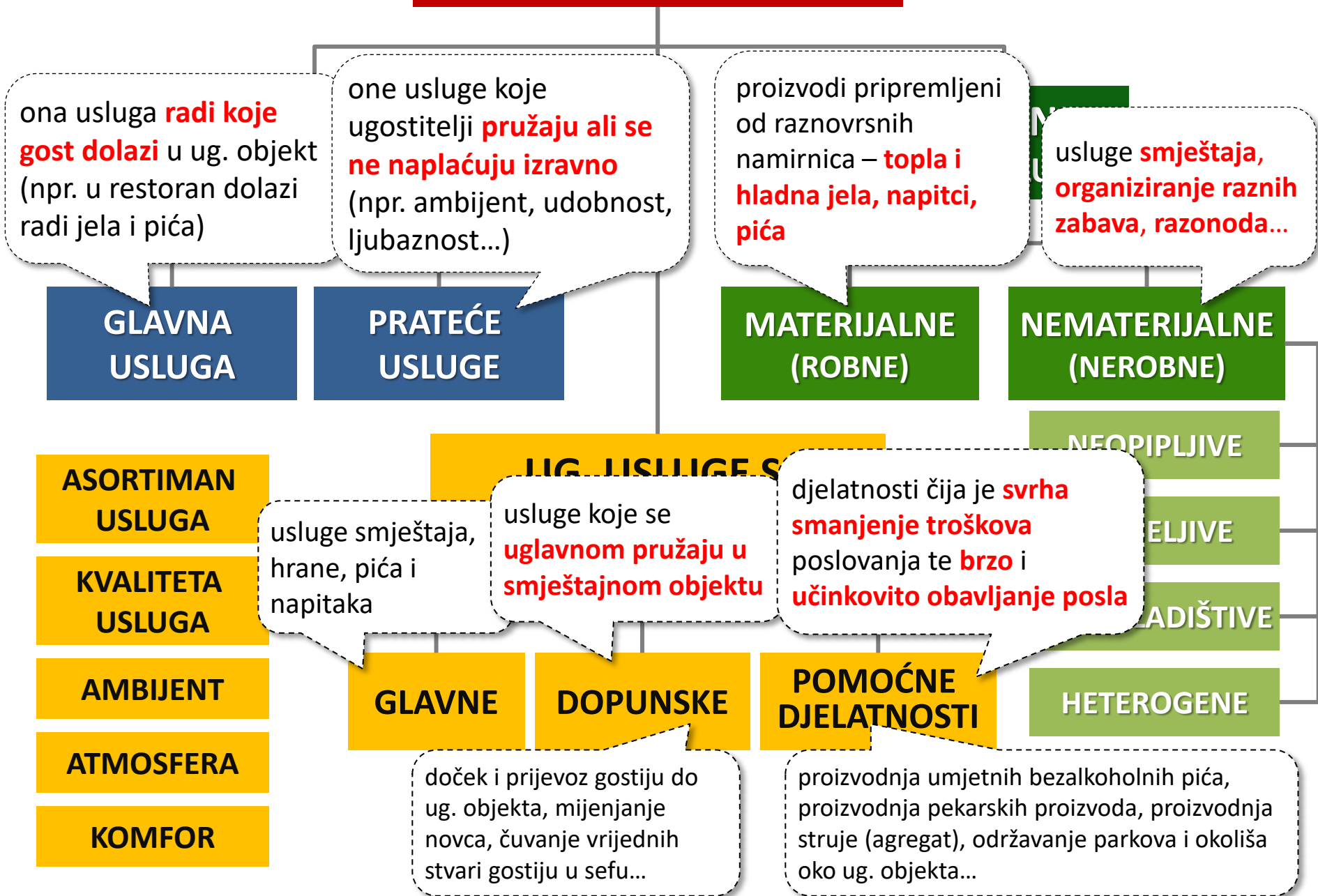
Ugostiteljstvo i turizam

- ugostiteljstvo čini **receptivu** turizma nekog mjesta (*sposobnost prihvatanja gostiju*)
- ugostiteljstvo je **materijalna baza turizma**
 - **receptivne** turističke zemlje
 - zemlje koje **primaju turiste**
 - **emitivne** turističke zemlje
 - zemlje **iz kojih dolaze turisti**

Ugostiteljstvo i putničke agencije

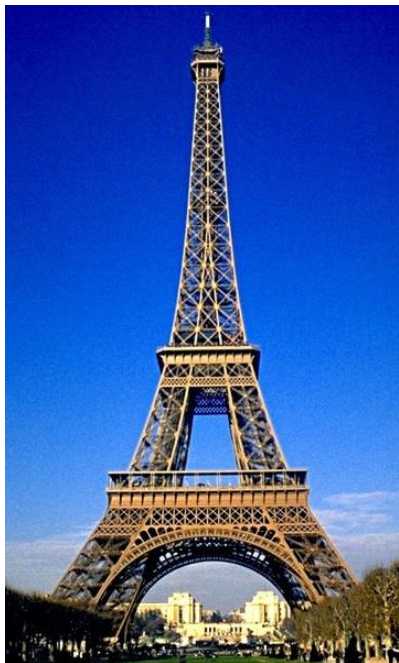
- **PUTNIČKE AGENCIJE**
 - **posrednici** između ugostiteljskih **poslovnih jedinica** (*turističke ponude*) i **potencijalnih gostiju** (*turističke potražnje*)
- vrste ugovora između agencija i ugostitelja:
 - **okvirni ugovor** (*„ugovor na osnovi zatražene i potvrđene rezervacije“*)
 - **ugovor o alotmanu** (*alotmanski ugovor*)
 - **ugovor o zakupu kapaciteta** (*„fiksni ugovor“ i „ugovor puno za prazno“*)

UGOSTITELJSKA USLUGA



NEOPIPLJIVOST

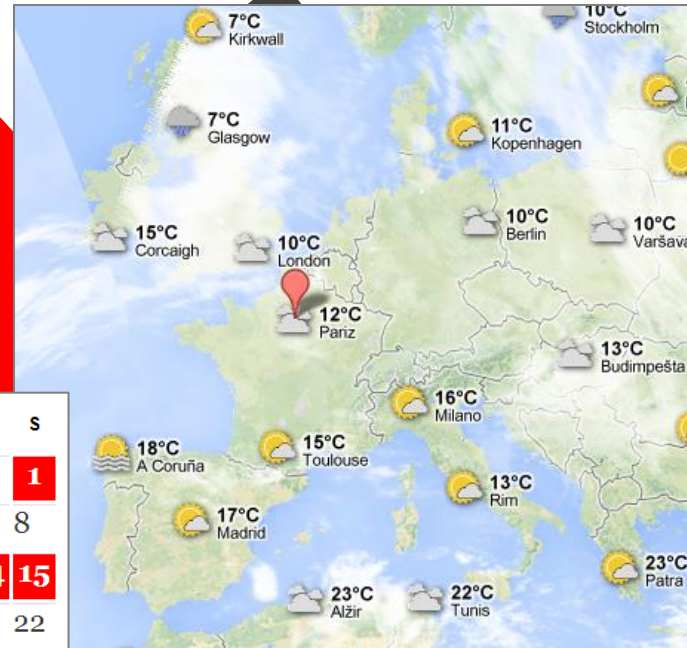
usluge se ne mogu vidjeti, okusiti, osjetiti ni pomirisati prije kupnje



USLUGA

NEDJELJIVOST

usluge se ne mogu odvojiti od svojih pružatelja



M	T	W	T	F	S	S
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

HETEROGENOST



kvaliteta usluge ovisi o tome tko ih pruža, kada, gdje i na koji način

NEUSKLADIŠTIVOST

usluge se ne mogu pohraniti za kasniju prodaju ili uporabu

Standardi i standardizacija

– STANDARD

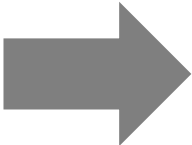
- označava **ozakonjene norme** koje se koriste pri određivanju osnovnih obilježja nekog proizvoda ili usluge
- standard **propisuje uvjete** koje treba zadovoljiti **svaki sastavni dio** određenog proizvoda ili usluge

– područja primjene standarda:

- **INTERNI** standardi
 - *za jedan ugostiteljski objekt*
- **NACIONALNI** standardi
 - *za područje jedne države*
- **INTERNACIONALNI** standardi
 - *za više država*

– STANDARDIZACIJA – primjena standarda u poslovanju

Vrste standarda u ugostiteljstvu

- **GOVORNI**  standardiziranje razgovora s gostima u raznim prilikama
- **MATERIJALNI**  određuju **vrstu** materijala ili **veličinu** nekog predmeta, prostora ili prostorije
- **TEHNOLOŠKI**  proizlaze iz **tehnološkog procesa**
(*proces prerade nekog materijala u novi proizvod*)

 - **mehanička** tehnologija – rezanje, usitnjavanje namirnica
 - **kemijska** – termička obrada, kuhanje, pečenje, pohanje i dr.
 - **biokemijska** – zrenje mesa, kiseljenje povrća

Primjeri standarda



HALAL



KOŠER



TEHNOLOŠKI
STANDARD

PRIPREMA JELA

Na ugrijano maslinovo ulje staviti češnjak neka zamiriše, dodati šparoge, malo okrenuti i zaliti bijelim vinom i tekućinom u kojoj su se kuhale šparoge. Nakon nekoliko minuta, zaliti ih domaćim vrhnjem te dodati začine. U i tnak primiješati gotove makarune, ribani sir i lagano promiješati prije posluživanja.

MATERIJALNI
STANDARD

SASTOJCI

- 4 šake makaruna, kuhanih
- 2 srednja svežnja očišćenih i kuhanih šparoga
- 2 žlice maslinova ulja
- 3 režnja češnjaka, izrezana na listiće
- 1 čajna žlica peršina
- 1 čaša domaćeg vrhnja
- 1/2 čaše bijelog vina
- 1/2 čaše tekućine od kuhanja šparoga
- 2 žlice ribanog sira
- prstohvat soli i papra

ISO standardi i minimalni uvjeti

- **ISO** – skraćenica za **međunarodnu organizaciju za standarde**
- **ISO 9000** – zajednički naziv za više standarda koji znače **minimum** zahtjeva standarda koje moraju zadovoljiti proizvodi ili usluge neke tvrtke koja traži certifikat
- **MINIMALNI UVJETI** – ono **najnužnije** što ugostiteljski objekt mora ispuniti kako bi dobio **kategoriju** koju želi
 - pravilnik o minimalnim uvjetima određuje ono **najnužnije** što objekt mora imati
 - pravilnik **ne zabranjuje** da neki ugostiteljski objekt ima više od minimuma
- opći minimalni uvjeti za ugostiteljski objekt smještajne skupine **hoteli**:
 - **najmanje 5 smještajnih jedinica** (soba ili apartmana)
 - najmanja **visina stropa** – 2,6 m u sobi / 2,8 m u kuhinji i restoranu
 - najmanja **širina glavnog stubišta** koje povezuje sve katove
 - 2 zvjezdice – 1,3 m / 5 zvjezdica – 1,6 m
 - **zvučna izolacija** prostorija kako se nakon 23 sata ne bi čula buka

Podjela ugostiteljstva

SKUPINE UGOSTITELJSTVA

HOTELIJERSTVO



RESTAURATERSTVO



BAROVI (KAVANARSTVO)



- **UGOSTITELJSKA DJELATNOST** podrazumijeva **pripremanje** i **posluživanje hrane, pića i napitaka** u ugostiteljskom objektu i izvan njega (catering), te pružanje **usluga smještaja**

SKUPINE UGOSTITELJSTVA

HOTELIJERSTVO

- hoteli
- moteli
- aparthoteli
- turistički apartmani
- turistička naselja
- pansioni
- *guest house*

RESTAURATERSTVO

- restauracije
- gostionice
- zdravljaci
- pečenjarnice
- pizzerije
- bistroi
- objekti brze prehrane
- slastičarnice
- catering
- kantine

BAROVI (KAVANARSTVO)

- noćni barovi
- noćni klubovi
- disco-barovi
- caffe-barovi
- cyber-caffe
- kavane

- hotelijerstvo uključuje objekte koji pružaju **usluge smještaja**
- restauraterstvo uključuje objekte koji pružaju **usluge pripreme i posluživanja hrane, pića i napitaka** (*u ug. objektu ili izvan njega*)
- barovi uključuju objekte koji pružaju **usluge pića, napitaka i zabave**

HOTELIJERSTVO

SAČINJAVAJU

U ŠIREM SMISLU

HOTELI



MOTELI



APARTHOTELI



**TURISTIČKI
APARTMANI**



**TURISTIČKA
NASELJA**



PANSIONI



GUEST-HOUSE



KAMPOVI

KUĆE ZA ODMOR

**OMLADINSKI
HOTELI**

**SOBE ZA
IZNAJMLJIVANJE**

ODMARALIŠTA

**PLANINARSKI I
LOVAČKI DOMOVI**

PRENOĆIŠTA

RESTAURATERSTVO

2

poslužni dio

1

topla kuhinja

mesnica

1

3

4

kuhinjski dio

5

slastičarnica

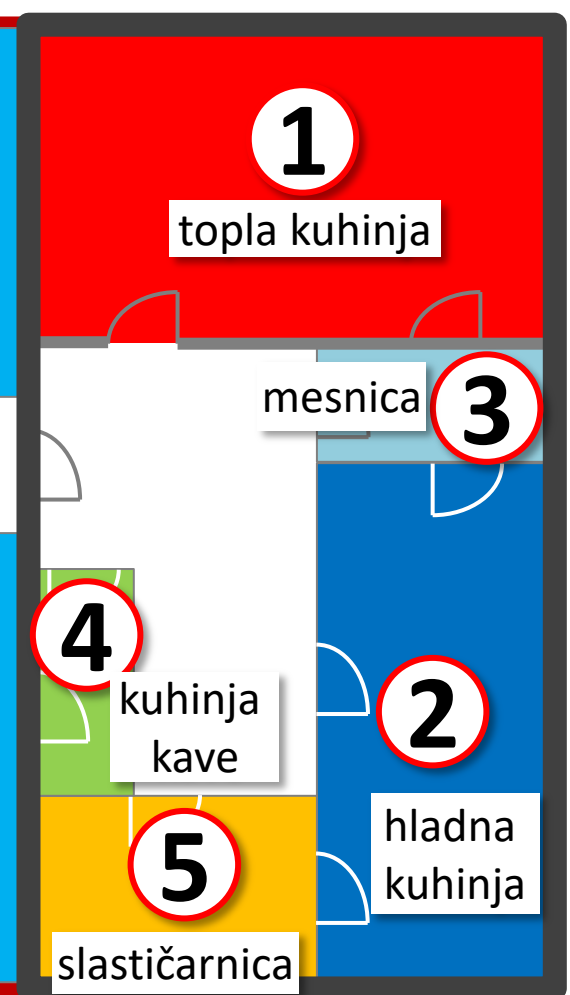
hladna
kuhinja

KLASIFIKACIJA KUHINJA (kuhinja za zajutarke)

- = služi za pripremanje **hladnih jela** (hladni mesni i mesnasti proizvodi, voća, salate, kokice, raznovrsne salate od mesa, povrća, voća, sirevi, suhomesnatih proizvodi...)
- = mogu se pripremati i jela koja se poslužuju u kuhinji za pečenje i čišćenje
- = **opremljena** je rashladnim uređajima, radnim stolovima, električnim i plinskim pećima, mesoreznicama, te hladnom komorom za jutarnja

RESTAURATERSTVO

poslužni odjel

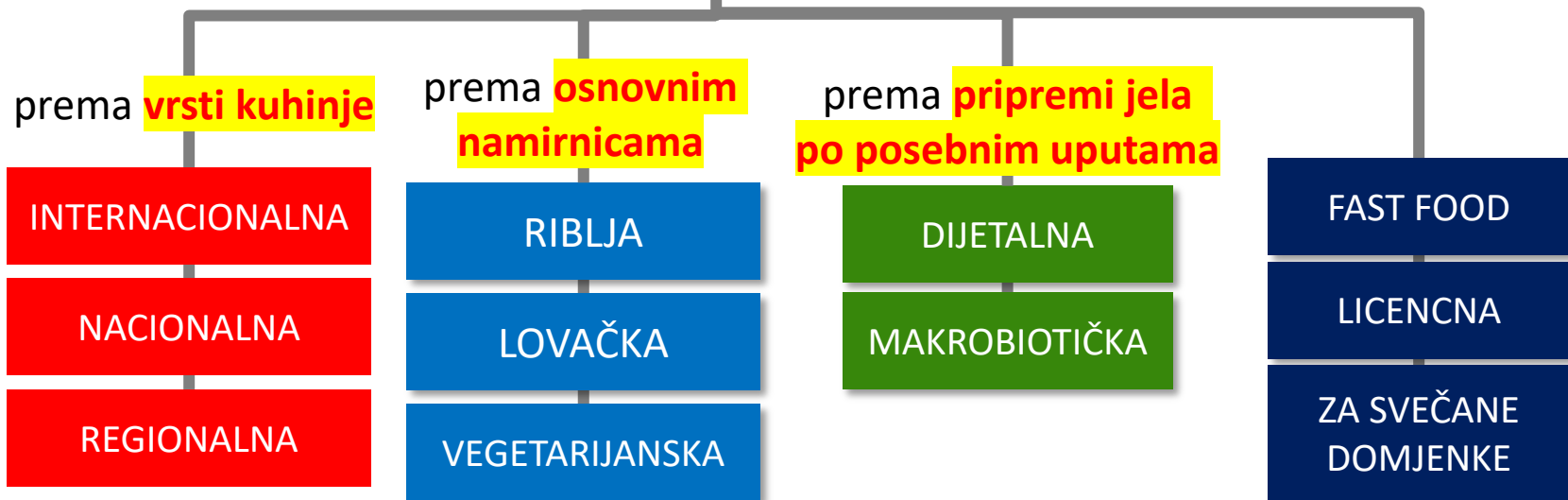


kuhinjski odjel

– **poslužni odjel** se sastoji od odjeljaka:

- blagovaonica
- zajutarkovaonica
- doručkovaonica
- dvorana za domjenke
- salon
- terasa
- točionica pića

VRSTE RESTAURACIJA



- INTERNACIONALNA RESTAURACIJA S TOPLIM BUFFETOM** – na strogo određenim mjestima se nude gotova jela u velikim posluživanjima, a gosti se mogu poslužiti na buffet-stolu, a jela su obično hladna i topla.
 - nalaze se u obalnim zonama, te u mjestima uz rijeke i jezera
- REGIONALNA RESTAURACIJA** – pružaju usluge koje se razlikuju od ostalih, bez strogo određenih jela, a jela su obično hladna i topla.
 - imaju posebne prostorije za presvlačenje i lovačke u civilnu odjeću, boksove za opremljenost prostora, odjeća osoblja, način pripreme jela, razne piće...
- RESTAURACIJA ZA SVEČANE DOMJENKE** – posebno se otvaraju za veće skupine ljudi koje su se prethodno najavile (mogu biti otvoreni za pojedince ili manje skupine)
 - jela su talijanska, francuska, kineska, mađarska...
- VEGETARIJANSKA RESTAURACIJA** – nude jela bez mesa i ribe te se ne nudi alkohol
 - jela su obično hladna i topla



specijalizirana restoracija



specijalizirana restoracija



riblja restoracija



lovačka restoracija



samoposlužna restavracija s toplim buffetom



fast-food restavracija



samoposlužna restavracija s automatskim aparatima