

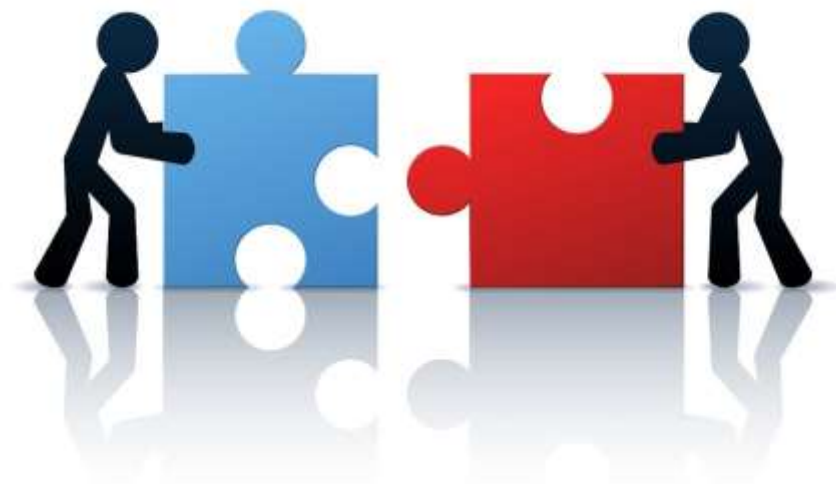
# Pojam organizacije

Organizacija poslovanja poduzeća u ugostiteljstvu

# Pojmovi

---

- pojam organizacije
- važnost i svrha organizacije
- organizacija rada
- elementi organizacije rada
- što je poduzeće
- organizacija poslovanja poduzeća
- formalna i neformalna organizacija



# Organizacija - pojam

---

- **organizacija** – grč. **organon** – oruđe, alat, sprava, ali i dio ljudskog ili životinjskog tijela
- temeljni element organizacije je **čovjek**  
*(isto kao što je i čovjek sastavljen od organa, tako je organizacija sastavljena od ljudi)*
- organizacija je **najstarija** i **najvažnija tvorevina čovječanstva**
- *čovjek je društveno biće,  
a društvo je velika organizacija*



# Organizacija - pojam

---

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



da

s

u

nih



# Organizacija rada

---

- **svrha organizacije rada** je omogućiti da se što **jednostavnije, brže i jeftinije** ostvari određeni zadatak
- *npr. restoran je organizacija rada – brzo i učinkovito obavlja zadatak pripreme i posluživanja jela*



# Elementi organizacije rada

---

- **osnovni elementi organizacije rada** vezane za pripremu i pružanje ugostiteljskih usluga:
  - 1. ljudi** – odgovarajuće stručne spreme, dobi i u dovoljnom broju
  - 2. sredstva za rad** – raznovrsna oprema i alat
  - 3. prostor** – opremljen za pripremanje i pružanje usluge
  - 4. predmeti rada** – namirnice, piće i dr., odgovarajuće kvalitete
  - 5. vrijeme** – svi gore navedeni elementi se moraju naći u isto vrijeme na istom mjestu



# Elementi organizacije rada

---



# Proces organizacije rada

- **organizacija rada** počinje organiziranjem svakog pojedinog radnog mjesta, a zatim međusobnim usklađivanjem svih radnih mjesta u odjelu, pogonu i nakon toga usklađivanje svih odjela u ugostiteljskom objektu
- **voditelj odjela** – rukovodi organizaciju rada u jednom odjelu
- **direktor** – rukovodi organizacijom cijelog poduzeća

ORGANIZIRANJE  
SVAKOG RADNOG  
MJESTA



USKLAĐIVANJE  
RADNIH MJESTA U  
ODJELU I POGONU



USKLAĐIVANJE SVIH  
ODJELA U UGOST.  
OBJEKTU





# Organizacija – pojam

---

(plan ploče)

## ORGANIZACIJA

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

## SVRHA ORGANIZACIJE RADA

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

## ELEMENTI ORGANIZACIJE RADA

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

## PROCES ORGANIZACIJE RADA



**VODITELJ ODJELA** – rukovodi organizaciju rada u jednom odjelu

**DIREKTOR** – rukovodi organizacijom cijelog poduzeća

# Vježba - organizacija restorana od 10 zaposlenih

---

- **Odjeli:** kuhinja, šank, konobari i ubacivač gostiju
- **Kuhinja** – 4 kuhara (2 po smjeni)
  - 1 kuhar zadužen za pizze i salate i 1 kuhar zadužen za ostalo
  - glavni kuhar odgovoran za sve članove kuhinje i zadužen za nabavku hrane – izvještaj predaje voditelju restorana koji onda nabavlja namirnice
- **Šank** – 2 radnika na šanku (rad u smjenama)
  - **svaki** radnik na šanku je zadužen za piće
  - nakon radnog vremena treba napuniti sva pića u hladnjake i počistiti šank
  - **glavni** radnik vodi evidenciju o piću i izvještava voditelja restorana o nabavi
- **Konobari** – 3 konobara (broj konobara ovisi o broju stolova - 15)
  - u udarnim terminima uvijek rade **2 konobara zajedno**
    - 1. konobar 10:00 – 18:00
    - 2. konobar 11:00 – 14:00 i 19:00 – 00:00
    - 3. konobar 16:00 – 00:00
  - jedan konobar može posluživati 6 do 10 stolova (iskusniji - 10; neiskusniji - 6)

# Vježba - organizacija restorana od 10 zaposlenih

---

- **Ubacivač gostiju** – 1 osoba na ulazu ili prometnom mjestu blizu restorana
  - ostavlja prvi dojam na gosta – predstavlja restoran i jelovnik
  - upućuje gosta u ponudu na jelovniku
  - ne smije biti nametljivi, mora biti pristojan, uredan, pristojno obučen i nasmiješen
  - vodi gosta koji se odlučio do odgovarajućeg stola
  - zaslužan je za 50% dolazaka gostiju u restoran
- **Zaključak**
  - potrebno je osigurati djelatnicima barem 1 slobodan dan tjedno
  - ne praviti razlike među djelatnicima (npr. jedan konobar može raditi što ga je volja, dok drugi ne)
  - potrebno je maksimizirati učinak svakog djelatnika, ovisno o njegovim sposobnostima
  - zadovoljno osoblje poboljšava produktivnost za 30%
- **Fenomen gužve**
  - novi gosti će prije odabrati restoran u kojem već ima gostiju
  - ako je restoran prazan, voditelj restorana bi trebao sjesti s prijateljima kako bi stvorio dojam da ima gostiju

# Organizacija poslovanja poduzeća

---

- **poduzeće** (trgovačko društvo) – **samostalna gospodarska organizacija** koju je osnovao (ili kupio) njezin vlasnik kako bi **obavljao neku djelatnost** i **ostvarivao dobit**
- prva poduzeća se javljaju s pojavom kapitalizma i industrijske revolucije krajem 18. i početkom 19. st.
- **organizacija poslovanja poduzeća** se zasniva na **organizaciji rada** na koju se onda nadovezuju ostale funkcije poduzeća – proizvodna, uslužna, nabavna, financijska, kadrovska, razvojna, rukovodna, kontrolna i dr.



# Organizacija poslovanja poduzeća

---

- cilj organizacije poslovanja poduzeća je proizvodnja ili pružanje usluga uz **što manje troškova** i **što veću zaradu**
- *ako su troškovi manji, proizvod ili usluga će biti dostupniji širem broju ljudi, a samim time i zarada veća*
- **zarada** – količina novca koja ostaje poduzeću kada se podmire svi troškovi



# Formalna i neformalna organizacija

---

- **FORMALNA ORGANIZACIJA** – ona organizacija koja je **određena nekim službenim aktom** koji je donijelo neko službeno tijelo (npr. upravni odbor ili direktor)
- formalna organizacija se temelji na stvarnim potrebama i prethodnom iskustvu
- *restoran ili hotel su formalne organizacije jer svako radno mjesto ima propisane dužnosti – npr. sobarica treba pospremiti 15 soba dnevno, konobar poslužiti 30 gostiju, kuhar spremi 50 obroka i sl.*

# Formalna i neformalna organizacija

---

- **NEFORMALNA ORGANIZACIJA** – ona organizacija koju **nije unaprijed propisalo i odobrilo odgovarajuće upravljačko tijelo**, već se **silom prilika** stvara po potrebi
- provode je voditelji odjela, kuhinje, blagovaonice, recepcije i dr.
- nazivaju se i „**improviziranim** organizacijama posla”
- *npr. nastaje kada neki radnik izostane s posla ili kada nenajavljeno dođe velika skupina gostiju u restoran ili hotel – u tom slučaju sobarica će pospremiti 30 soba, konobar će poslužiti 50 gostiju, a kuhar će spremiti 80 obroka i sl.*

# Organizacija poslovanja poduzeća *(plan ploče)*

---

- **PODUZEĆE** (trgovačko društvo) – **samostalna gospodarska organizacija** koju je osnovao (ili kupio) njezin vlasnik kako bi **obavljao neku djelatnost** i **ostvarivao zaradu** (dobit)
- **cilj organizacije poslovanja poduzeća** je proizvodnja ili pružanje usluga uz **što manje troškova** i **što veću zaradu**
- **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)



# Ponovimo

---

- Što je organizacija?
- Koja je svrha organizacije?
- Što je organizacija rada i kako se provodi?
- Koji su elementi organizacije rada?
- Što je poduzeće?
- Na čemu se zasniva organizacija poslovanja poduzeća?
- Što je formalna a što neformalna organizacija?
- Navedite primjer neformalne organizacije rada.