Organizacija poslovanja poduzeća u ugostiteljstvu 1. (1/ 1)

1. Što je organizacija?
   * smišljena ljudska aktivnost koja ima dužnost stavljanja u funkciju više organa zbog obavljanja određenog zadatka (ili postizanje nekog cilja)
2. Koja je svrha organizacije?
   * omogućiti da se što jednostavnije, brže i jeftinije ostvari određeni zadatak, bilo na području proizvodnje ili pružanja usluga
3. Kako teče proces organizacije rada u nekom poduzeću?
   * 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
4. Koji su elementi organizacije rada? (5 elemenata)
   * ljudi, sredstva za rad, prostor, predmeti rada i vrijeme
5. Što je poduzeće?
   * samostalna gospodarska organizacija koju je osnovao (ili kupio) njezin vlasnik kako bi obavljao neku djelatnost i ostvarivao zaradu (dobit)
6. Na čemu se zasniva organizacija poslovanja poduzeća?
   * 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.
7. Što je 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 iskustvu iz prošlih vremena
8. Što je neformalna organizacija?
   * ona organizacija koju nije unaprijed propisalo i odobrilo odgovarajuće upravljačko tijelo, već se silom prilika stvara po potrebi
9. Navedi primjer za neformalnu organizaciju rada.
   * organizacija rada koja nastaje spontano - npr. 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.
10. Tko rukovodi organizacijom rada u jednom odjelu?
    * Voditelj odjela.
11. Tko rukovodi organizacijom cijelog poduzeća?
    * Direktor (upravitelj).
12. Što je ugostiteljstvo?
    * uslužna i proizvodna djelatnost koja se bavi prodajom, pripremom i posluživanjem raznovrsne hrane, napitaka i pića te pružanjem usluga smještaja u posebno pripremljenim sobama i apartmanima te pružanjem usluga zabave i rekreacije i njihovom prodajom u ugostiteljskom objektu
13. Je li ugostiteljstvo proizvodna ili uslužna djelatnost?
    * ugostiteljstvo je i proizvodna i uslužna djelatnost koja zahtjeva puno ljudskog rada jer se u proizvodnji i posluživanju koristi malo strojnog rada
14. Koje se ugostiteljske djelatnosti? (4)
    * hotelijerstvo, restauraterstvo, barovi i animacija
15. Što je turizam?
    * turizam označava putovanje ljudi i njihov boravak duže ili kraće vrijeme u nekom mjestu koje nije mjesto njihova stalnog boravka
16. Kakva je uloga ugostiteljstva u turizmu?
    * ugostiteljstvo čini receptivu (sposobnost prihvaćanja gostiju) turizma nekog mjesta – materijalna baza turizma
17. Što su receptivne a što emitivne turističke zemlje?
    * receptivne turističke zemlje – zemlje koje primaju goste emitivne turističke zemlje – zemlje iz kojih dolaze gosti
18. Je li Hrvatska receptivna ili emitivna turistička zemlja? Objasni.
    * receptivna jer više gostiju dolazi u Hrvatsku na odmor nego što iz Hrvatske putuje u druge zemlje
19. Što su putničke agencije?
    * putničke agencije su posrednici između ugostiteljskih poslovnih jedinica (hotela, pansiona, hotelskih naselja, apartmana…) i potencijalnih gostiju
20. Koje su vrste ugovora između ugostiteljskih objekata i putničkih agencija? (3)
    * 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“)
21. Objasni okvirni ugovor („ugovor na osnovi zatražene i potvrđene rezervacije“).
    * agencija nalazi goste, uzima proviziju i naplaćuje gostima boravak u hotelu - nakon plaćanja gostu izdaje vaučer – dokument o uplaćenoj rezervaciji, a kopiju šalje hotelu - gost pri dolasku u hotel predaje vaučer hotelu i na taj način „plaća“ uslugu - nakon iskorištene usluge (odlaska gostiju) hotel šalje agenciji račun vaučer na naplatu
22. Objasni ugovor o alotmanu.
    * hotelijer se obvezuje da će u ugovorenom vremenu dati agenciji na raspolaganje određeni broj soba i traženih usluga na raspolaganje uz ugovorenu proviziju - agencija može neke sobe ne popunit, ali treba na vrijeme obavijestiti hotel
23. Objasni ugovor o zakupu kapaciteta („fiksni ugovor“ i „ugovor puno za prazno“).
    * agencija uzima u zakup cijeli hotel ili samo određeni broj soba na neko vrijeme - agencija plaća zakupljene kapacitete bez obzira jesu bili korišteni ovaj ugovor se najčešće sklapa kada je agencija sigurna da će popuniti sve kapacitete – npr. za vrijeme održavanja kongresa, u vrhuncu turističke sezone, za vrijeme sportskih događaja i sl.
24. Što je provizija putničke agencije?
    * provizija je svota koju ugostiteljski objekt odobrava u postotku ili fiksnom iznosu za vrijednost pruženih usluga gostima koje je u ugostiteljski objekt uputila agencija
25. Što je turističko posredovanje?
    * poslovni odnos između turističke agencije i ugostiteljskog objekta naziva se turističko posredovanje
26. Što je trgovina?
    * posredništvo između proizvođača i potrošača
27. Kako ugostiteljstvo ovisi o trgovini?
    * ugostiteljstvo ovisi o trgovini kod nabave robe za proizvodnju - nestašica pojedinih roba može značajno utjecati na ugostiteljsku ponudu
28. Kako su obrti vezani za ugostiteljstvo? Nabroj neke primjere.
    * uglavnom su vezanim za održavanje ugostiteljskih objekata i dobavljanje namirnica - npr. popravak vodoinstalacija, elektroinstalacija, slastičari, pekari, praonice rublja, održavanje okoliša…
29. Koja je razlika između obrta i industrije?
    * za razliku od obrta, industrija zapošljava veći broj radnika i proizvodi serijski veći broj proizvoda
30. Koja industrija je najbitnija za ugostiteljstvo?
    * industrija hrane i pića
31. Što je to hotelska industrija?
    * hoteli s više od 1000 postelja, restauracije s većim brojem sjedala i dr.