**Organizacija poslovanja poduzeća u ugostiteljstvu**

Sadržaj

[1. Organizacija poslovanja poduzeća u ugostiteljstvu 2](#_Toc461010814)

[1.1 Pojam organizacije 2](#_Toc461010815)

[Organizacija rada 2](#_Toc461010816)

[Organizacija poslovanja poduzeća 2](#_Toc461010817)

[Formalna i neformalna organizacija 3](#_Toc461010818)

[2. Ugostiteljstvo kao gospodarska djelatnost 3](#_Toc461010819)

[2.1 Karakter ugostiteljske djelatnosti 3](#_Toc461010820)

[Ugostiteljstvo – proizvodna i uslužna djelatnost 3](#_Toc461010821)

[2.2 Odnos između ugostiteljstva i turizma 4](#_Toc461010822)

[2.3 Odnosi prema drugim djelatnostima 4](#_Toc461010823)

[2.3.1 Odnos između ugostiteljstva i putničkih agencija 4](#_Toc461010824)

[Provizija putniče agencije 4](#_Toc461010825)

[2.3.2 Odnos između ugostiteljstva i trgovine 5](#_Toc461010826)

[2.3.3 Odnos ugostiteljstva i obrta 5](#_Toc461010827)

[2.3.4 Odnos između ugostiteljstva i industrije 5](#_Toc461010828)

[2.4 Ugostiteljstvo kao jedan od glavnih nositelja turističke ponude 5](#_Toc461010829)

[2.5 Funkcije ugostiteljstva 5](#_Toc461010830)

[2.6 Važnost ugostiteljstva u narodnom gospodarstvu 6](#_Toc461010831)

[Međunarodna važnost ugostiteljstva 7](#_Toc461010832)

# Organizacija poslovanja poduzeća u ugostiteljstvu

## Pojam organizacije

* **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 sačinjena od ljudi*)
* organizacija je najstarija i najvažnija tvorevina čovječanstva – čovjek je društveno biće, a društvo je velika organizacija *(npr. hrvatsko društvo je organizirano prema hrvatskim zakonima)*
* **organizacija** je smišljena ljudska aktivnost koja ima dužnost obavljanja određenog zadatka (ili postizanje nekog cilja)
* **organizacija** je svjesno udruživanje ljudi kojima je cilj da odgovarajućim sredstvima ispune određene zadatke, s najmanjim mogućim naporom
* **organizacija nije isto što i poduzeće** (organiziranje određenog procesa rada)
* organizacija se javlja u svim područjima života *(npr. organizacija rada, organizacija utakmica, kazališnih predstava, manifestacija, izleta…)*
* **svaka organizacija ima cilj** – stvaranje uvjeta i mogućnosti da se ostvari željeni cilj što jednostavnije, brže, kvalitetnije i jeftinije te se ostvarila što veća zarada *(npr. organizacija olimpijskih igara i sl.)*

### Organizacija rada

* **svrha organizacije rada** je omogućiti što jednostavnije, brže i jeftinije ostvari određeni zadatak, bilo na području proizvodnje ili pružanja usluga *(npr. restoran je organizacija rada – brzo obavlja zadatak pripreme i posluživanja jela)*
* kako bi neka organizacija rada mogla funkcionirati, mora imati odgovarajuće uvjete i elemente
* **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
* **organizacija rada** treba uskladiti djelovanje svih elemenata u jednu cjelinu u kojem jedan ili više djelatnika sudjeluje u stvaranju jednog ili više proizvoda ili usluga s ciljem postizanja najboljih rezultata *(npr. restoran, iako se sva jela ne pripremaju jednako dugo, sva moraju biti gotova u isto vrijeme – za doručak, ručak ili večeru – a konobari se moraju uskladiti s kuharima kako jelo koje je pripravljeno ne čeka previše na poslugu jer na taj način gubi na kvaliteti)*
* 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 U ODJELU**

**USKLAĐIVANJE RADNIH MJESTA U ODJELU I POGONU**

**USKLAĐIVANJE SVIH ODJELA U UGOSTITELJSKOM OBJEKTU**

### Organizacija poslovanja poduzeća

* **poduzeće** (trgovačko društvo) – samostalna gospodarska organizacija koju je osnovao (ili kupio) njezin vlasnik kako bi obavljao neku djelatnost i ostvarivao zaradu (dobit)
* prva poduzeća se javljaju s pojavom kapitalizma i ind. 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.
* uspjeh poduzeća ovisi o kvaliteti organizacije poslovanja
* **cilj organizacije poslovanja poduzeća** je proizvodnja ili pružanje usluga uz što manje troškova (kako bi proizvod ili usluga bili što dostupniji širem broju ljudi) i što veću zaradu
* zarada – količina novca koja ostaje poduzeću kada se podmire svi troškovi
* što bolje poduzeće posluje, zarada je veća

### 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)
* **neformalna organizacija** (improvizirane organizacije posla) – ona organizacija koju nije unaprijed propisalo i odobrilo odgovarajuće upravljačko tijelo u poslovnoj jedinici, već se silom prilika stvara po potrebi, a provode je voditelji odjela, kuhinje, blagovaonice, recepcije i dr. *(npr. nastaje kada neki radnik izostane sa posla ili kada nenajavljeno dođe velika skupina gostiju u restoran)*
* neformalne organizacije rada u ugostiteljstvu ne traju dulje od 2 dana, dok se na posao ne vrati spriječeni djelatnik ili dok mu se ne nađe zamjena

# Ugostiteljstvo kao gospodarska djelatnost

## Karakter ugostiteljske djelatnosti

* **ugostiteljstvo** – gospodarska, uslužna i proizvodna djelatnost koja se bavi prodajom, proizvodnjom (pripremom) raznovrsne hrane, napitaka i pića te njihovim posluživanjem, pružanjem usluga smještaja u posebno pripremljenim sobama i apartmanima te pružanjem usluga zabave i rekreacije i njihovom prodajom u ugostiteljskom objektu
* **ugostiteljstvo** 🡪 gospodarska, uslužna i proizvodna djelatnost 🡪prodaja, priprema i posluživanje hrane, pića i napitaka 🡪 usluge smještaja (sobe, apartmani, kampovi…), zabave i rekreacije
* usluge se u istom objektu prodaju, naručuju, pripremaju za goste koji ih po završetku korištenja plaćaju
* usluge se pružaju na poseban ugostiteljski način i po pravilima struke za pojedinu uslugu
* gosti posebnu pozornost posvećuju uslugama koje nisu klasične ugostiteljske usluge – usluge razonode, zabave i aktivne rekreacije

### Ugostiteljstvo – proizvodna i uslužna djelatnost

* je li ugostiteljstvo više proizvodna ili uslužna djelatnost?
* **ugostiteljstvo kao proizvodna djelatnost** – priprema hrane, napitaka i miješanih pića
* **ugostiteljstvo kao uslužna djelatnost** – pružanje usluga smještaja i posluživanje pripremljene hrane, napitaka i miješanih pića
* **ugostiteljstvo je i proizvodna i uslužna djelatnost** koja zahtjeva puno ljudskog rada jer se u proizvodnji i posluživanju koristi malo strojnog rada
* ugostiteljstvo po klasifikaciji gospodarskih djelatnosti spada **u uslužni, tercijarni sektor gosp. djelatnosti** jer se smatra da je ugostiteljstvo više pružanje usluga nego proizvodnja
* **ugostiteljske djelatnosti:**
  1. **hotelijerstvo** – pružanje usluga smještaja u hotelima, motelima, pansionima i dr.
  2. **restauraterstvo** – pružanje usluga prehrane, napitaka i pića u restoranima, gostionicama, zdravljacima, slastičarnicama i dr.
  3. **barovi** (kavanarstvo) – pružanja usluga pića, zabave, hrane i napitaka u barovima, kavanama, pivnicama, konobama i dr.
  4. **animacija** (nije klasična ugostiteljska djelatnost) – organiziranje usluga aktivne rekreacije u hotelima, hotelskim naseljima, apartmanskim naseljima i sl.

## Odnos između ugostiteljstva i turizma

* turizam i ugostiteljstvo turističkog mjesta međusobno su povezani i međusobno zavisni
* turizam pomaže ugostiteljstvu u njegovu razvoju, osuvremenjivanju i modernizaciji, a ugostiteljstvo proširuje turističku ponudu i povećava kvalitetu destinacije
* ugostiteljstvo čini receptivu (sposobnost prihvaćanja gostiju) turizma nekog mjesta – **materijalna baza turizma**
* **receptivne turističke zemlje** – zemlje koje primaju goste
* **emitivne turističke zemlje** – zemlje iz kojih dolaze turisti
* turistička gospodarska djelatnost – čine je ugostiteljstvo, promet, trgovina i poljoprivreda

**UGOSTITELJSTVO**

**MATERIJALNA BAZA TURIZMA MJESTA**

### Odnosi prema drugim djelatnostima

### Odnos između ugostiteljstva i putničkih agencija

* većina gostiju (osobito stranih) smještaj u hotelima rezervira preko agencija
* **putničke agencije** su posrednici između ugostiteljskih poslovnih jedinica (hotela, pansiona, hotelskih naselja, apartmana…) i potencijalnih gostiju
* putničke agencije dobivaju **ugovorenu posredničku proviziju** od ugostiteljskih poslovnih jedinica
* odnosi između agencije i ugostitelja uređuju se ugovorima kao što su:
  + **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“)

#### Okvirni ugovor

* u praksi poznat kao „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

#### Ugovor a alotmanu

* hotelijer se obvezuje da će u ugovorenom vremenu dati agenciji na raspolaganje određeni broj soba i traženih usluga na raspolaganje uz ugovorenu proviziju
* ako agencija ne uspije popuniti sobe, dužna je javiti do određenog vremena hotelu, kako bi hotel mogao raspolagati tim sobama

#### Ugovor o zakupu kapaciteta

* „fiksni ugovor“ ili „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 li ili nisu 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.*

### Provizija putniče 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
* za neke usluge je uobičajena, a za druge se ugovara
* iznosi od 3% do 15%
* poslovni odnos između turističke agencije i ugostiteljskog objekta naziva se **turističko posredovanje**

### Odnos između ugostiteljstva i trgovine

* trgovina – posredništvo između proizvođača i potrošača
* ugostiteljstvo je veliki potrošač različitih roba, posebice živežnih namirnica, raznovrsnih pića, higijenskih potrepština i sanitarnih pomagala, odjeće i dr.
* nestašica pojedinih roba može značajno utjecati na ugostiteljsku ponudu (*npr. restoran ima u ponudi raznovrsnu ribu, ali dobavljač nije u mogućnosti dostaviti željenu ribu radi nestašice*)
* namirnice u ugostiteljstvu se uglavnom ne poslužuju u izvornom obliku ili pakiranju u kojem dolaze (*npr. sir se reže i poslužuje, žestoka alkoholna pića se toče u čaše i sl.*)
* za razliku od trgovine, ugostiteljstvo u svome sastavu ima osim uslužnih i proizvodne djelatnosti
* ugostiteljstvo je upućeno na trgovinu, a trgovina uvelike profitira od ugostiteljstva

### Odnos ugostiteljstva i obrta

* **obrt** – djelatnost koja može biti proizvodna, prometna i uslužna
* obrtničke djelatnosti se pretežno obavljaju ručno uz pomoć alata ili s manje strojeva (nije industrijska proizvodnja), manji broj zaposlenih i manja proizvodnja (nije serijska kao u tvornicama)
* obrtnici su bitni za ugostiteljstvo radi raznovrsnih usluga – od popravka vodoinstalacija, elektroinstalacija, do slastičara, pekara i dr., uglavnom vezanim za održavanje ugostiteljskih objekata i dobavljanje namirnica
* neki obrti mogu biti u sklopu ugostiteljskog objekta – npr. hotel u sklopu ima frizerski salon, pedikera, brijača, fotografa, pekaru i dr.

### Odnos između ugostiteljstva i industrije

* obrti se ubrajaju u uslužne i proizvodne djelatnosti, dok je industrija čista proizvodna djelatnost
* za razliku od obrta, industrija zapošljava veći broj radnika i proizvodi serijski veći broj proizvoda
* za ugostiteljstvo je bitna industrija hrane i pića, drvna, tekstilna, ind. porculana i stakla, elektroindustrija, ind. rashladnih uređaja i dr.
* „hotelska industrija“ i „ugostiteljska industrija“ – hoteli s više od 1000 postelja, restauracije s većim brojem sjedala i dr. – masovni turizam

## Ugostiteljstvo kao jedan od glavnih nositelja turističke ponude

* turizam kao društvena pojava i turizam kao gospodarska djelatnost
* **turizam kao društvena pojava** obuhvaća putovanja, kretanja (promet) pojedinca i skupine koji privremeno napuštaju mjesto svoga stalnog boravka, putuju i posjećuju turistička mjesta te borave u njima
* **turizam kao gospodarska djelatnost** sastoji se od pružanja raznovrsnih usluga u vezi s prometom domaćih i stranih turista i to na gospodarskoj osnovi (uz naplatu)
* **ugostiteljstvo je najvažniji čimbenik koji može unaprijediti turizam kao društvenu i gospodarsku djelatnost u određenom turističkom mjestu, kraju ili državi**
* ugostiteljstvo je **receptiva turizma** – ugostiteljski objekti koji prihvaćaju i ugošćuju turiste 🡪 svaki dolazak turista u neko mjesto podrazumijeva i korištenje ugostiteljskih usluga – prehrana, smještaj, zabava, rekreacija…
* turist koji dođe u Hrvatsku, potroši 80% sredstava namijenjenih turističkoj potrošnji na podmirenje egzistencijalnih potreba – 50% tih sredstava potroši u ugostiteljstvu, a ostatak potroši na trgovinu i zabavu
* gosti se vraćaju kući s novcem koji su namjeravali potrošiti a nisu uspjeli radi nedovoljno raznolike ponude

## Funkcije ugostiteljstva

* poduzeće posluje preko svojih poslovnih jedinica koje mogu biti hoteli, restauracije, kavane, barovi…
* temeljne funkcije ugostiteljstva:
  + pružanje usluga smještaja
  + pružanje usluga hrane, pića i napitaka
  + pružanje usluga aktivne i pasivne rekreacije i zabave
  + pružanje kongresnih, konferencijskih i sličnih usluga
* dvije skupine funkcija ugostiteljstva:
  + ekonomsko-komercijalne
  + društvene ili neekonomske

#### Ekonomsko-komercijalne funkcije ugostiteljstva

* ekonomsko-komercijalne funkcije ugostiteljstva su:
  + proizvodna funkcija – proizvodnja materijalnih usluga – topla i hladna jela, slastice i napitci
  + prodajna – ugostiteljske usluge se najprije prodaju a zatim pripremaju
    - odvija se na 2 načina
      * osobno u ugostiteljskom objektu
      * posredstvom putničke agencije, domaće ili strane
  + uslužna – slijedi nakon prodajne i proizvodne
  + zabavna – postaje sve važnija u ugostiteljstvu
  + rekreativna – odvija se organizirano u ugostiteljskim objektima (hotelima,kampovima i sl.), a rekreaciju vode stručne osobe zvane animatori

#### Društvene ili neekonomske funkcije ugostiteljstva

* odnosi se na organiziranje raznih društvenih aktivnosti u ugostiteljskom objektu (npr. izložbe, humanitarni koncerti, aukcije, predavanja, sportskih događanja i sl.)
* ugostiteljski objekti jeftino ili besplatno ustupaju svoje prostore (dvorane, sportske terene i sl.)

#### Ostale funkcije ugostiteljstva

* u ostale funkcije ugostiteljstva se ubrajaju:
  + otvaranje novih radnih mjesta i zapošljavanje nezaposlenih
  + kao veliki potrošač, ugostiteljstvo stimulira trgovinu i proizvodnju
  + ugostiteljstvo je „nevidljivi izvoznik“ jer prodaje svoje usluge stranim gostima
  + podiže životni standard
  + utječe na priliv novca iz bogatih u siromašne krajeve
  + ugostiteljstvo pomaže razvoju turizma

## Važnost ugostiteljstva u narodnom gospodarstvu

* **gospodarstvo** (neke zemlje) – smišljena i organizirana ljudska djelatnost čiji je cilj povećanje proizvodnje (bogatstva) i korištenje materijalnih dobara i usluga koje trebaju zadovoljiti pojedinačne i zajedničke potrebe stanovnika određene zemlje u određenom vremenu
* svako gospodarstvo se sastoji od gospodarskih grana koje imaju različit značaj u pojedinoj zemlji i međusobno utječu jedna na drugu
* značaj ugostiteljstva na razvoj gospodarstva neke zemlje:
  1. zapošljavanje radne snage
  2. turizam i „nevidljivi izvoz“
  3. robni promet
  4. životni standard
  5. stvaranje materijalnih dobara
  6. međunarodno značenje turizma

#### Zapošljavanje radne snage

* ugostiteljstvo je radno intenzivna djelatnost, što znači da više koristi ljudski rad od strojnog rada
* ugostiteljstvo zapošljava različite profile djelatnika, od nekvalificiranih radnika do doktora znanosti
* STATISTIKA ZA BROJ ZAPOSLENIH U UGOSTITELJSTVU
* 1990. – 90 000 zaposlenih

#### Turizam i „nevidljivi izvoz“

* strani turisti plaćaju u svojoj valuti
* povoljniji oblik izvoza od samog izvoza u stranu zemlju – nema troškova prijevoza, carina, kvara robe u prijevozu i sl.
* ponuda robe zapošljava domaću radnu snagu
* prerada sirovina stvara prvorazredni proizvod koji se onda može bolje prodati i više zaraditi nego samim izvozom sirovine

#### Robni promet

* ugostiteljstvo u robnom prometu sudjeluje kao potrošač i kupac raznih potrošnih dobara – prehrambenih, tekstilnih, drvna, elektroindustrija, ind. stakla, metalna ind. i dr. – oko 35 različitih industrija sudjeluje u proizvodnji potrošne robe za ugostiteljstvo

#### Stvaranje novih dobara

* izgradnja novih smještajnih kapaciteta, pružanje usluga – hoteli, hotelska naselja, moteli, restauracija, barova

### Međunarodna važnost ugostiteljstva

* turizam ugošćuje međunarodnu klijentelu
* …