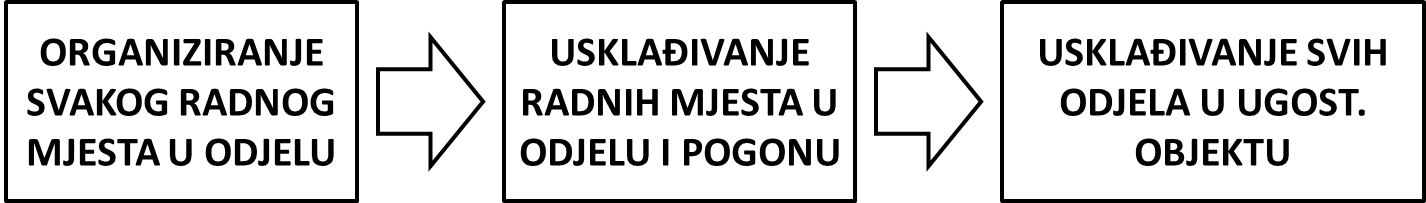
Organizacija poslovanja ugostiteljskih poduzeća

**ORGANIZACIJA POSLOVANJA PODUZEĆA**

* **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, bilo na području proizvodnje ili pružanja usluga
* **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
* **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)

**UGOSTITELJSTVO**

* **ugostiteljstvo** je uslužna i proizvodna djelatnost koja se bavi prodajom, pripremom i posluživanjem hrane pića i napitaka te uslugama 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 su:
  + **hotelijerstvo** – usluge smještaja u hotelima, motelima, pansionima…
  + **restauraterstvo** – usluge prehrane, napitaka i pića u restoranima, gostionicama, zdravljacima, slastičarnicama…
  + **barovi** – usluge pića, hrane, zabave i napitaka u barovima, kavanama, pivnicama, konobama…
  + **animacija** – usluge aktivne rekreacije

**UGOSTITELJSTVO I TURIZAM**

* **turizam** označava putovanje ljudi i njihov boravak duže ili kraće vrijeme u nekom mjestu koje nije mjesto njihova stalnog boravka
* **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
* 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** su posrednici između ugostiteljskih poslovnih jedinica (hotela, pansiona, hotelskih naselja, apartmana…) i potencijalnih gostiju
* vrste ugovora između agencija i ugostitelja:
  1. **okvirni ugovor** („ugovor na osnovi zatražene i potvrđene rezervacije“)
  2. **ugovor o alotmanu** (alotmanski ugovor)
  3. **ugovor o zakupu kapaciteta** („fiksni ugovor“ i „ugovor puno za prazno“)

**OKVIRNI UGOVOR**

* **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 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

**UGOVOR O ZAKUPU KAPACITETA** (FIKSNI UGOVOR ili 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 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** je svota koju ugostiteljski objekt odobrava **u postotku ili fiksnom iznosu** za vrijednost pruženih usluga agencijskim gostima
* ovisno o vrsti usluge, provizija iznosi od 3% do 15% (nekad i više)
* poslovni odnos između turističke agencije i ugostiteljskog objekta naziva se **turističko posredovanje**