

# Organizacija odjela hrane i pića u hotelu

---

Čulina, Brigita

Undergraduate thesis / Završni rad

2020

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Pula / Sveučilište Jurja Dobrile u Puli**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:137:395264>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-11-26**



Repository / Repozitorij:

[Digital Repository Juraj Dobrila University of Pula](#)



Sveučilište Jurja Dobrile u Puli

Fakultet ekonomije i turizma

„Dr. Mijo Mirković“

**BRIGITA ČULINA**

**ORGANIZACIJA ODJELA HRANE I PIĆA U HOTELU**

Završni rad

Pula, 2020.

Sveučilište Jurja Dobrile u Puli

Fakultet ekonomije i turizma

„Dr. Mijo Mirković“

**BRIGITA ČULINA**

**ORGANIZACIJA ODJELA HRANE I PIĆA U HOTELU**

Završni rad

JMBAG: 0303073765, redovan student

Studijski smjer: Turizam

Kolegij: Poslovanje ugostiteljskih poduzeća

Mentor: doc. dr. sc. Tamara Floričić

Pula, lipanj 2020.



## IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Ja, dolje potpisani \_\_\_\_\_, kandidat za prvostupnika ekonomije/poslovne ekonomije, smjera \_\_\_\_\_ ovime izjavljujem da je ovaj Završni rad rezultat isključivo mogega vlastitog rada, da se temelji na mojim istraživanjima te da se oslanja na objavljenu literaturu kao što to pokazuju korištene bilješke i bibliografija. Izjavljujem da niti jedan dio Završnog rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz kojega necitiranog rada, te da ikoji dio rada krši bilo čija autorska prava. Izjavljujem, također, da nijedan dio rada nije iskorišten za koji drugi rad pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili radnoj ustanovi.

Student

\_\_\_\_\_

U Puli, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ godine



## IZJAVA

o korištenju autorskog djela

Ja, \_\_\_\_\_ dajem odobrenje Sveučilištu  
Jurja Dobrile

u Puli, kao nositelju prava iskorištavanja, da moj završni rad pod nazivom

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ koristi na način da gore navedeno autorsko djelo, kao cjeloviti tekst trajno objavi u javnoj internetskoj bazi Sveučilišne knjižnice Sveučilišta Jurja Dobrile u Puli te kopira u javnu internetsku bazu završnih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice (stavljanje na raspolaganje javnosti), sve u skladu s Zakonom o autorskom pravu i drugim srodnim pravima i dobrom akademskom praksom, a radi promicanja otvorenoga, slobodnoga pristupa znanstvenim informacijama.

Za korištenje autorskog djela na gore navedeni način ne potražujem naknadu.

U Puli, \_\_\_\_\_ (datum)

Potpis

\_\_\_\_\_

# SADRŽAJ

1. UVOD .....	1
2. ODJEL HRANE I PIĆA U UGOSTITELJSKO TURISTIČKOM PODUZEĆU .....	2
2.1. Pojam i karakteristike ugostiteljstva.....	2
2.2. Povezanost ugostiteljstva i turizma .....	2
2.3. Pojam i elementi ugostiteljskog poduzeća.....	3
2.4. Sastavnice odjela hrane i pića u ugostiteljskom poduzeću.....	3
2.4.1. Organizacija i poslovanje odjela pripreme hrane.....	4
2.4.2. Organizacija i poslovanje odjela posluživanja hrane i pića.....	7
3. FUNKCIJE PRIPREMANJA I USLUŽIVANJA HRANE I PIĆA U UGOSTITELJSTVU .....	10
3.1. Minimalni uvjeti za ugostiteljske sadržaje za pripremu i usluživanje hrane i pića .....	10
3.2. Nabava i upravljanje zalihama.....	12
3.3. Priprema i pružanje usluga prehrane, točenja pića i napitaka .....	13
4. HOTELIJERSKO PODUZEĆE MAISTRA.....	15
4.1. Vrste ugostiteljskih objekata .....	15
4.2. Rezultati poslovanja poduzeća.....	18
5. ORGANIZACIJA ODJELA HRANE I PIĆA U HOTELU LONE.....	20
6. STRUČNA PRAKSA - DNEVNIK PRAKSE U ODJELU HRANE I PIĆA HOTELA LONE U PODUZEĆU MAISTRA .....	21
7. ZAKLJUČAK.....	27
LITERATURA .....	28
POPIS SLIKA .....	29
SAŽETAK .....	30
SUMMARY .....	31

## 1.UVOD

Turizam se smatra jednom od najdjelotvornijih društveno – ekonomskih pojava koja se zasniva na potrebama ljudi. Kako se turizam u Hrvatskoj uspio u tolikoj mjeri razviti, posebice u zadnjih deset godina? Ulaganja, mnoge investicije koje su dovele Hrvatsku na ljestvicu najatraktivnijih turističkih destinacija. Široka i bogata turistička ponuda sastavljena od kvalitetnih vrsta smještaja, gastronomske ponude, atrakcija, te složenih turističkih proizvoda.

Ovim radom želi se ukazati na vrijednost jedne od glavnih sastavnica ugostiteljsko turističkih poduzeća – odjela hrane i pića. Prikazat će se organizacija i učinak djelovanja odjela u poduzeću. Hipoteza rada odnosi se na način organizacije opsežnog odjela hrane i pića u hotelu Lone poduzeća Maistra.

Završni rad sastoji se od pet glavnih poglavlja, uz uvod i zaključak, što čini sedam glavnih poglavlja. Slijedi kratak sažetak nabrojanih poglavlja.

Drugo poglavlje sadržat će osnovne i bitne činjenice turizma i ugostiteljstva. Prikazat će se elementi ugostiteljskog poduzeća, i sastavnice odjela hrane i pića u poduzeću. Treće poglavlje vodit će kroz funkcije pripremanja i usluživanja hrane i pića u ugostiteljskom poduzeću. U četvrtom poglavlju obradit će se poznata hotelijersko poduzeće Maistra, gdje će se u nastavku poglavlju pet prikazati organizacija odjela hrane i pića u hotelu Lone, te pri kraju u poglavlju šest priložiti dnevnik stručne prakse u odjelu hrane i pića u hotelu Lone poduzeća Maistra.

Istraživanje provedeno je uz pomoć razne literature iz sveučilišne knjižnice, te samim istraživanjem provedenim kroz stručnu praksu.

## **2. ODJEL HRANE I PIĆA U UGOSTITELJSKO TURISTIČKOM PODUZEĆU**

Najistaknutiji pojavni oblik ugostiteljstva smatra se pružanje usluge hrane i pića koji se pruža putem organizacijskog oblika odjela hrane i pića gdje je restoran najvidljiviji dio navedenog oblika jer se tu susreće ponuda i potražnja za hranom i pićem. Odjel hrane i pića je jedan od bitnih čimbenika pružanja potpune i kvalitetne usluge gostima hotela.

### **2.1. Pojam i karakteristike ugostiteljstva**

„ S gospodarskog aspekta, izraz ugostiteljstvo označava djelatnost iz područja pružanja usluga. Usluge obuhvaćene ugostiteljskom djelatnošću su usluge smještaja, prehrane i točenja pića. ”<sup>1</sup> Stoga, ugostiteljstvo se može definirati kao uslužna gospodarska djelatnost koja se sastoji u pružanju usluga smještaja, prehrane i pića, uz sporedne (dopunske usluge) i pomoćne usluge kojima se nadopunjuje i poboljšava kvaliteta osnovnih usluga. Ono što spada pod sporedne usluge jesu: doček i ispraćaj gosta, čuvanje stvari i ostalih vrednota, čišćenje odijela i obuće, prodaja raznih predmeta svakodnevne uporabe, iznajmljivanje sportske opreme, organizacija zabave i ostalih sadržaja, organizacija seminara, kongresa i sl. Dok, u pomoćne usluge spadaju: održavanje ugostiteljskih objekata, opreme i uređaja, okoliša, pečenje kruha, peciva i kolača i sl. Radi li se o osnovnim, dopunskim i/ili pomoćnim uslugama, svaka od njih mora biti kvalitetno odrađena, te sve više gosti traže personaliziranu uslugu.

### **2.2. Povezanost ugostiteljstva i turizma**

” Turizam i hotelijerstvo su radno intenzivne djelatnosti, što podrazumijeva veliko učešće ljudskog faktora (rada) u obavljanju poslova, odnosno udjel troškova rada u ukupnim troškovima veći je od udjela troškova sirovina i kapitalne opreme. ”<sup>2</sup> Veza koja povezuje ugostiteljstvo i turizam može biti raznovrsna, kvantitativnog i kvalitativnog oblika. Kvantitativna veza se reflektira na kapacitet ugostiteljskog objekta, što znači da za broj turista koji dođe u destinaciju, treba imati spreman smještajni kapacitet, koji se provodi ne samo kroz ponudu hotelijerskih kompanija, već i privatnog smještaja. Kvalitativna veza odnosi se na standard uređenja ugostiteljskog objekta, raznovrsnost ugostiteljskih proizvoda i usluga, specifičnih dopunskih usluga i sl. Masovnost kretanja odlika je turizma, koji privlači sve više turista u neku destinaciju. Što znači, kad se

---

<sup>1</sup> Slobodan Ivanović, Ekonomika ugostiteljstva; Sveučilište u Rijeci, FTTHM; 2012. godina; str. 1

<sup>2</sup> Galičić Vlado, Principi i praksa turizma i ugostiteljstva, e – knjiga; FTTHM; 2016. godina; str. 233



osobe odluče za putovanje, one tijekom putovanja zadovoljavaju egzistencijalne potrebe za smještajem, hranom i pićem, a to se ostvaruje ugostiteljskom djelatnošću.

### **2.3. Pojam i elementi ugostiteljskog poduzeća**

” Rad u turizmu i hotelijerstvu posebno je složen, odgovoran i osjetljiv, što je u vezi s karakteristikama i specifičnostima tih djelatnosti i uslugama koje se pripremaju i pružaju gostima.”<sup>3</sup> Ugostiteljsko poduzeće čini temeljnu jedinku ugostiteljske djelatnosti. Na temelju analize samog poduzeća kao ekonomskog i poslovnog sustava i njegovog pojmovnog određenja, definiraju se i ističu značajke ugostiteljskog poduzeća. Predmet poslovanja različit je od drugih gospodarskih subjekata. Poduzeće je orijentirano ka zadovoljenju potreba i želja gostiju, što zahtjeva specifičnu organizaciju rada i posebne tehnologije, te na taj način se dolazi do personalizirane usluge, koja se traži sve više iz godine u godinu.

Važni elementi ugostiteljskih poduzeća koji im omogućuju obavljanje djelatnosti jesu: radna organizacija, ekonomska i poslovna cjelina, temeljni oblik poslovanja, pravna osoba, nositelj ugostiteljskih usluga, stjecanje i raspodjeljivanje dobiti, odgovornost i samostalnost poslovanja. Dakle, kao preduvjet pripremanju i pružanju ugostiteljskih usluga u ugostiteljskim poduzećima, radnjama i jedinicama, nameću se sljedeća tri potrebna elementa: sredstva za rad (ugostiteljski objekti s potrebnim uređajima i opremom), predmet rada (sirovine i materijali potrebni za pripremanje i pružanje usluga prehrane i pića, kao i nekih drugih usluga uobičajenih u ugostiteljstvu) i zadnji preduvjet je rad (posebno izučenog ugostiteljskog osoblja).

### **2.4. Sastavnice odjela hrane i pića u ugostiteljskom poduzeću**

Prije nego što se krene izučavanje podjele funkcija u odjelu hrane i piće, bitno je navesti na koji način se organizira rad i radni kolektiv. Pod radnim kolektivom podrazumijevaju se ukupni broj zaposlenika u poduzeću koji podržavaju organizaciju i koji povezani zajedničkim interesom, ostvaruju određeni zajednički cilj. Pri podjeli rada, svaki član kolektiva ostvaruje svoj dio ukupnog zadatka poduzeća. Kolektiv ima odlučujuću ulogu u procesu proizvodnje, odnosno u poslovnom procesu jer bez njih ne bi ni došlo do krajnje usluge za turiste. Postoje različita radna mjesta u ugostiteljskim objektima, pa se radni kolektiv sastoji od zaposlenika različitih zanimanja i stupnja stručnosti.

---

<sup>3</sup> Vlado Galičić , Principi i praksa turizma i ugostiteljstva, e – knjiga; FTHM; 2016. godina; str. 239

Kako bi se formirao radni kolektiv, potrebno je koristiti razne izvore kadrova. A to su sljedeći: mladež u stručnim ugostiteljskim školama i drugim, građani koji traže posao i mogu se angažirati na određenim poslovima, rezerve koje se nalaze u radnom kolektivu, a koje se doškolovanjem, prekvalifikacijom, boljom organizacijom mogu u određenom trenutku uključiti u poslovni proces, te đaci i studenti, penzioneri i domaćice koji se mogu koristiti na povremenim radnim mjestima. U srednjim školama, obrazuju se kvalificirani konobari, kuhari, slastičari, koji ne moraju nužno posjedovati obrazovanje na višim školama i fakultetima.

Kako bi provedena integracija kolektiva bila uspješna, zaposlenici se moraju povezati u homogenu cjelinu koja ima zajednički cilj i odgovarajući radni moral. Na to utječu sljedeći čimbenici: pravilna podjela rada, stvaranje morala i samodiscipline, zadovoljavanje osnovnih motiva za rad radnika (zarada, stan, napredovanje, mogućnost balansa i sl.), dobra objektivna informiranost članova kolektiva, te organizacija ostalih radnih uvjeta i djelatnosti u poduzeću kojima se olakšava i čini rad ugodnijim.

Ono što otežava integraciju kolektiva je sezonsko poslovanje koje dijeli kolektiv na sezonske i stalne radnike, pri čemu se svake godine javljaju poteškoće uključivanja radnika na početku sezone i isključivanja na kraju sezone. Uglavnom sezonske radnike čine učenici, studenti, osobe sa prebivalištem izvan županije mjesta stanovanja, kao i državljani drugih država.

#### *2.4.1. Organizacija i poslovanje odjela pripreme hrane*

Odjel pripreme hrane predstavlja kuhinja, koja se dijeli na pojam ugostiteljske kuhinje pod kojom se podrazumijeva da je prostorno i funkcionalno uređena, opremljena odgovarajućom opremom, u koje zaposleno osoblje priprema, prerađuje i prgotovljava živežne namirnice (kuhanjem, pirjanjem, pečenjem, prženjem, uz dodatak raznih mirodija i začina) u gotova jela, prema unaprijed određenim recepturama i normativima koji su podložni promjenama.

Vremena se mijenjaju, kao i trendovi, pa je nužno da kuhinja posjeduje raznu opremu, tehničke uređaje i kvalificirano kuhinjsko osoblje. No, unatoč modernizaciji, u kuhinji se pripremaju nacionalna i internacionalna jela, pa i dijetalna hrana.

Kuhinja se sastoji od sljedećih odjela: prostorija za prgotovljavanje namirnica – topla kuhinja i hladna kuhinja. Zatim, prostorija za pripremanje živežnih namirnica –

mesnica, odjeljenje za obradu povrća, ribe i sl. prostorija za čuvanje namirnica – spremište za suhe živežne namirnice, hladnjaci s komorama za: ribu, meso, suhomesnate proizvode, mlijeko i mliječne proizvode, voće i sl. Pomoćne prostorije – praonica za pranje posuđa (bijelog i crnog), pripremnica, odnosno konobarski office. Prostor za administraciju i osoblje kuhinje – kuhinjska blagajna, garderoba, sanitarne prostorije.

Navedene prostorije, odnosno radnja mjesta kuhinje postavljena su sukladno postupku pripremanja hrane, što znači da moraju biti pravilno raspoređena i međusobno funkcionalno povezana prema procesu pripreme jela, kako se ne bi križali putovi sirovina, poluproizvoda i gotovih jela. Tim principom želi se odvojiti „ čisto ” od „ nečistog ” dijela prostorije. Kuhinja je opremljena sljedećim tehničkim uređajima i opremom: štednjaci na plin, roštilj, pećnice, friteza, strojevi za mehaničku pripremu namirnica, hladnjaci i škrinje, sudoperi i strojevi za pranje posuđa, radne plohe, kuhinjski alat i pribor i dr.

Kao i u svakom poslovanju, postoji određeni radni proces koji se u kuhinji odvija po sljedećim fazama:

Prijem robe u kuhinji – na osnovi praćenja stanja u kuhinji i planiranim količinama, vrši se naručivanje i dostava robe u kuhinju. Ono što je vrlo bitno jest osigurati koordinaciju dostave, kako bi kuhinja u svakom trenutku bila opskrbljena potrebnom količinom i vrstom namirnica. Sljedeće je smještaj i čuvanje namirnica koja se vrši neposredno nakon dostave. Vrlo je bitno da se namirnice smjeste u prikladna spremišta ili hladnjake. Nakon što su se namirnice smjestile na pravo mjesto, može se krenuti u pripremu za termičku obradu – odstranjuju se pojedini dijelovi i nečistoće, te grubo pranje. Nakon prethodno odrađene faze, kreće se u pripremu jela na jedan od četiri osnovna načina – kuhanje, pirjanje, prženje, pečenje. Kad je jelo pripremljeno, spremno je za izdavanje. Izdavanje se vrši na univerzalnom pultu i putem konobarskog officea dostavljaju gostu. Zadnja faza je pranje posuđa, čišćenje odijela i iznošenje otpadaka, a sve se vrši odvojeno.

Organizacija radnog procesa u kuhinji je standardizirana i uhodana, ali postoji i opcija vršenja promjena, ako je to nužno. Kako bi se dobilo na kvaliteti i prepoznatljivosti, nužno je imati djelatnike različitih tipova profila i stručne izobrazbe, posebice ako se radi o određivanju receptura i normativa, te sastavljanja menu – a i jelovnika, za to su

potrebni stručni ljudi. Osoblje također treba udovoljavati zdravstvenim uvjetima za rad sa namirnicama. Stoga, obavljaju se pregledi u određenom vremenskom periodu i time se potvrđuje udovoljenost zdravstvenim uvjetima.

U nastavku, obradit će se podjela poslova i odgovornosti djelatnika kuhinje. Na vrhu hijerarhije nalazi se šef kuhinje. Osoba koja posjeduje odgovarajuću stručnost, posjeduje i odgovarajuće organizacijske sposobnosti, te poznaje tehnologiju pripremanja namirnica u gotova jela, nabavnu službu, skladišno poslovanje, osnovne probleme iz oblasti ugostiteljstva i higijene. Opis poslova i odgovornosti je prilično opsežan, od racionalnog trošenja namirnica, kontrole rukovanja s njima sve do izrade rasporeda poslova i dužnosti. Bitno je da šef kuhinje uspostavlja čvrste odnose sa salom restorana i recepcijom.

Osoba koja odgovara šefu kuhinje je vođa smjene u kuhinji, koji u odsustvu šefa kuhinje postaje vođa u cjelokupnom vođenju poslova kuhinje. Njegov zadatak je organizirati posao i rukovoditi osobljem u kuhinji u svojoj smjeni. Trebao bi svakodnevno pripremati i izdavati upute za rad podređenima u svojoj smjeni, voditi brigu o kvaliteti i količinama namirnica u skladištima hrane, brinuti o čistoći kuhinje, uvoditi u posao nove zaposlenike i dr.

Zatim, podređeni zaposlenici šefu kuhinje i voditelju smjene u kuhinji jesu: kuhar, kafe kuhar, mesar, pomoćni kuhar i kuhinjski radnik. Zadatak kuhara je vršiti obradu namirnica i pripreme jela, aranžiranje obroke, te pomaganje pri izdavanju jela po narudžbi. Opis poslova i odgovornosti kreće od pripreme potrebne količine namirnica za kuhanje na osnovi menua i pripadajućeg normativa, rezanje mesa, čišćenje ribe, pripremanje povrća, usitnjavanje i obrađivanje do finalne obrade, spremanje lunch – paketa, čišćenje pultova i kuhinje i dr. Kafe kuhar je odgovoran za pripremu razne vrste jednostavnih jela i toplih napitaka za doručak te izdavanje istih. Ono što kafe kuhar mora svakodnevno obavljati jest: priprema planirane količine namirnica potrebne za pripravu doručka, priprema sve vrste doručaka te odgovara za njihovu kvalitetu i količinu, priprema svih vrsta toplih i hladnih napitaka (čaj, mlijeko, kava, kakao i sl.), priprema sve vrste narezaka, kolača i sl, čišćenje i pospremanje kafe kuhinje i pomaganje kuharima u kuhinji. Mesar je odgovoran za pripremu potrebne količine mesa i mesnih prerađevina za kuhanje, obrada mesa – rezanje, usitnjavanje i obrađivanje do finalne obrade, sastavljanje liste nabave za svoj odjel u kuhinji i dr. Pomoćni kuhar ima ulogu u pripremi svih vrsta namirnica i proizvoda, te pomaže u

kuhanju svih jela. Opis poslova i odgovornosti kreće od pomaganja u pripremi potrebnih količina namirnica, usitnjavanja i obrađivanja do finalne obrade. Zatim, priprema namirnica za kuhanje koja uključuje rezanje mesa, čišćenje ribe, pripremanje povrća i sl. pazeći da li su ispravne, slijedi polaganje gotovih jela u posebne inox posude koje se izlažu na pripremljena mjesta na " Švedskom stolu ", samostalno pripremanje jednostavnih jela, pomaganje pri pranju i održavanju kuhinjskog poduđa, opreme, uređaja, radnog prostora, te obavljanje drugih poslova iz svog djelokruga rada po nalogu nadređenog. Kuhinjski radnik ima malo drugačiji opis posla i odgovornosti. Trebao bi preuzimati i donositi namirnice iz skladišnih prostora, pomaganje pri iskrcavanju robe i istu uskladištiti, čišćenje povrća, voća prema nalogu nadređenog, pomaganje kuharima pri izvršavanju jednostavnih zadataka, pomaganje pri pranju i održavanju kuhinjske opreme i samog prostora, održavanje čistoće kanti za smeće i ambalaže. Ono što svi trebaju primjenjivati, od šefa kuhinje do kuhinjskog radnika jesu mjere i sredstva zaštite na radu.

#### *2.4.2. Organizacija i poslovanje odjela posluživanja hrane i pića*

Odjel za posluživanje hrane i pića vrši radnju pružanja ugostiteljske usluge hrane i pića, kao organizacijska jedinica restorana pansionskog tipa i à la carte (za jela po narudžbi). Kao kuhinja, odjel također ima radni proces koji se odvija u sljedećim fazama: pripremni radovi – oni obuhvaćaju pripremu prostorija, postavljanje stolova (stolnjaka, pribora, te uređivanje prostorija nakon pruženih usluga), nakon toga slijedi prihvata i smještaj gostiju – gosti se dočekuju na ulasku u prostorije, te im se pomaže pri odlaganju odjeće, a kod à la carte restorana predlaže se izbor mjesta, dok pansionski gosti u vrijeme doručka biraju sami mjesto, a za vrijeme ručka i večere smješta ih šef sale. Slijedi faza preuzimanja narudžbi – gostima se dijeli jelovnik i vinska karta, te se ostavlja dovoljno vremena da gost odluči o izboru, te nakon što izrazi svoju želju, narudžba se preuzima i dostavlja u kuhinju (vrijedi za à la carte goste). Pansionski gosti imaju mogućnost sami birati ponuđena jela po svojem ukusu na integralnom (buffet) stolu. Nakon određenog vremena koje je potrebno za proces pripreme gotovog jela, slijedi serviranje – gotova hrana i piće preuzimaju se na odjelu za izdavanje i putem konobarskog office – a, te se dostavljaju gostu (à la carte gosti), dok pansionski gosti sami sebi odabiru vrstu i količinu hrane na tanjure, a piće naručuju po želji i ono nije uključeno u cijenu pansionskog obroka. Posljednja faza označava naplatu pruženih usluga – pansionskim gostima se ne naplaćuje izravno pružena usluga hrane

jer je ona već uključena u aranžman boravka. À la carte gosti plaćaju uslugu hrane i pića u restoranu, gotovinski ili kartično.

U nastavku rada slijedi detaljan opis poslova i odgovornosti koje obavljaju djelatnici restorana. Na vrhu hijerarhije odjela za posluživanje hrane i pića je voditelj odjela za posluživanje hrane i pića (šef sale). Njegov zadatak je efikasno upravljati osobljem i profitabilno poslovati. Realno dodjeljivanje zadataka zaposlenima na podređenim pozicijama, te provjeravanje istih, koordinacija i nadgledavanje posluživanja hrane i osiguravanje postizanja postavljenih standarda. Detaljniji opis poslova i odgovornosti: odgovoran za rad u restoranu uključujući organizaciju i rukovođenje radom restorana, pravljenje rasporeda poslova i dužnosti uslužnog osoblja. Zatim, sporazumno sa šefom kuhinje sastavlja jelovnik i menu kartu, pomaže direktoru hrane i pića i osoblju prodaje u organizaciji banketa, zabava i drugih specijalnih događanja, koordinira rad s osobljem drugih organizacijskih jedinica, prati poslovanje, troškove poslovanja, brine o potrebnim sredstvima za rad, odgovoran za restoranski inventar i racionalno trošenje, upućuje konobare i ostale djelatnike odjela na vještine, dužnosti i zadatke restorana, vodi evidenciju o prisutnosti djelatnika na poslu, vodi brigu o zdravstvenim i sanitarnim standardima, evidenciji ispravnosti zdravstvenih listova djelatnika, aktivno sudjeluje u programu Manager – on – Duty (dežurni zamjenik direktora) prema uputama direktora PC – a.

Nakon šefa sale, dolazi glavni konobar koji zamjenjuje šefa sale i uslužuje goste tokom boravka u sali. Njegov opis poslova i odgovornosti je sljedeći: pospremanje sale i office – a za početak rada, usluživanje gostiju s hranom i pićem, pripremanje rajona za posebne obroke, primanje narudžbi, blokiranje istih u kuhinju i šank restorana na registar kasu, te serviranje jela gostima, prikupljanje inventara, vršenje spremanja stolova i stolica prije svakog obroka, mijenjanje prljavih stolnjaka, pepeljara i sl. te briga o estetskom izgledu stolova, odgovoran je za razbijeni inventar, kontaktira s kuhinjom, rješava jednostavne reklamacije gostiju, obračunava dnevni utržak i novac, brine o mjerama i sredstvima zaštite na radu, surađuje sa šefom kuhinje, upućuje nove djelatnike i učenike na praktičnom radu i obučava ih, sudjeluje kod naručivanja OS – a i sitnog inventara, te obavlja sve ostale poslove po nalogu nadređenog.

Nakon glavnog konobara, slijedi konobar. Njegova zadaća je usluživati goste tokom boravka u sali, priprema i posprema stolove za koje je zadužen. Njegov posao i odgovornosti jesu: pospremanje sale i office – a za početak rada, usluživanje gostiju s

hranom i pićem, serviranje juhe, predjela, glavnih jela, salate, deserata, pića i sl. Zatim prikupljanje inventara, spremanje sale, odgovornost za razbijeni inventar, rješavanje jednostavnih reklamacija gostiju, obračunavanje dnevnog utržaka i predaja novca blagajniku, briga o osobnoj higijeni i ugodnom izgledu, primjenjivanje mjera i sredstava zaštite na radu, te vršenje drugih poslova iz svog djelokruga rada po nalogu neposrednog rukovodioca.

Slijedi samostalni točilac pića, čiji je zadatak zaprimiti pića i ostalu potrebnu robu na šanku, te izdavanje pića i napitaka prema narudžbi. Detaljniji opis poslova i odgovornosti: vođenje odgovarajuće dokumentacije za mjesto troška, odgovornost za financijsko poslovanje šanka, naručivanje, primanje i kontroliranje robe, briga o dovoljnoj količini iste, primanje blokiranih narudžbi od konobara na šanku, briga o potrebnom inventaru u svom djelokrugu rada, izdavanje robe konobarima, pripremanje i izdavanje pića pazeći na kvalitetu i kvantitetu iste, briga o primjeni standarda i normativa rada i urednosti šanka, pranje inventara (čaše, šalice i sl.), održavanje čistoće aparata i uređaja u šanku, prisustvuje pri inventuri.

Zadnji u hijerarhiji odjela jest servir. Njegova zadaća je čišćenje, brisanje i priprema inventara za usluživanje i pospremanje prostora. Potrebno je vršiti pripremu inventara za usluživanje i prostorija za usluživanje, spremanje, čišćenje office – a, poliranje i slaganje pribora za jelo, uklanjanje prljavog i postavljanje čistog restoranskog rublja, pomaganje konobaru pri posluživanju gostiju jelom i pićem, briga o čistoći stolnog inventara i prostoru, rasprega stolova nakon završenog obroka, briga o osobnoj higijeni i ugodnom izgledu, ljubazno i pristojno ponašanje prema gostima, primjenjivanje sredstava i mjera za zaštitu na radu, te vršenje ostalih poslova u djelokrugu rada po nalogu nadređenog. Ono što kuhinja i sala imaju zajedničko jest primjena mjera i sredstava za zaštitu na radu, a kod sale je dodatni akcent na osobnu higijenu i izgled jer imaju izravan kontakt s gostima.

### **3. FUNKCIJE PRIPREMANJA I USLUŽIVANJA HRANE I PIĆA U UGOSTITELJSTVU**

Svaka funkcija ima svoju svrhu, i posljedicu njenog djelovanja. Funkcija pripremanja i usluživanja hrane i pića u ugostiteljstvu ima za svrhu ispunjavanje jednu od egzistencijalnih potreba čovjeka, a posljedica njenog djelovanja je zadovoljstvo i određeni doživljaj gosta.

#### **3.1. Minimalni uvjeti za ugostiteljske sadržaje za pripremu i usluživanje hrane i pića**

„ Objekt, bez obzira na vrstu kojoj pripada, ukoliko priprema i nudi usluge prehrane (doručak, ručak, večera, a la carte usluge) te priprema i uslužuje pića i napitke, mora u prostoru objekta odnosno u okviru funkcionalne cjeline objekta (u zatvorenom prostoru, i/ili na otvorenom natkrivenom prostoru, terasi, uz bazen, na plaži, ako je ima) imati odgovarajuće ugostiteljske sadržaje za pružanje tih usluga (kuhinja, blagovaonica, prostorija za usluživanje, točionik, prostorije za čuvanje hrane, pića i drugo). ”<sup>4</sup> U skladu s odredbama Pravilnika o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine ” hoteli ”, sve vrste objekata kojima je propisana obveza pružanja usluge doručka moraju imati prostoriju za usluživanje gostiju ili blagovaonicu, ovisno što je propisano za pojedinu vrstu i kategoriju objekta te kuhinju u kojoj se vrši priprema. Također, poznat je pojam ” All inclusive ” koji objekt pruža temeljem posebnog ugovora, bez obzira na kategorizaciju, ne primjenjuje odredbe Pravilnika o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine ” hoteli ”, o obveznim uslugama prehrane, već se prihvaća kao dostatna tim ugovorom ugovorena usluga prehrane.

Kada je riječ o prostorijama i prostorima za usluživanje gostiju, trebalo bi se voditi računa da se u objektu usluživanje gostiju hranom, pićem i napicima obavlja u blagovaonici ili drugoj prostoriji ili prostoru za usluživanje. Blagovaonica predstavlja prostoriju koja služi samo za blagovanje, a opremljena je namještajem prikladnim za usluživanje. Dok, prostorija za usluživanje predstavlja prostoriju koja služi za blagovanje i konzumiranje drugih ugostiteljskih usluga u jednom dijelu, a u drugom dijelu prostorije mogu se naočigled gostiju pripremati jednostavna topla i/ili hladna jela i napici. U objektima koji posluju samo u ljetnim mjesecima, a nemaju prostoriju za

---

<sup>4</sup> Vlado Galičić, Uvod u ugostiteljstvo; FTHM; 2012. godina; str.125



usluživanje, tom prostorijom smatra se i natkriven prostor na otvorenom. To bi mogle biti: plaže, vrtovi, terase i sl.

Što se tiče ugođaja u blagovaonicama i prostorijama za usluživanje gostiju, one moraju imati prirodnu ili umjetnu ventilaciju i dobro osvjetljenje, a pod ne smije biti klizav.

Stolovi za kojima se uslužuju gosti, mora imati površinu koja je laka za čišćenje i dezinfekciju, a onaj na kojem se uslužuje jelo mora biti prekriven neoštećenim, čistim stolnjakom ili podloškom za posluživanje. Pri usluživanju jela, na stolu mora biti papirnati ili platneni ubrus, a pribor za jelo mora biti od nehrđajućeg materijala.

Svaki objekt koji ostvaruje ugostiteljsku djelatnost pripreme i usluživanja hrane mora imati kuhinju, čak i ako se pruža samo usluga doručka. Bitna stavka kuhinje kao funkcionalne cjeline u kojoj su sve prostorije i prostori povezani na način da osoblje ne prolazi prostorijama i prostorima namijenjenim gostima je da tehnološki proces pripreme hrane se mora odvijati u zatvorenom krugu unutar funkcionalne cjeline kuhinje.

U centralnoj pripremnici hrane ugostitelj koji posluje s više objekata može organizirati pripremu i obradu hrane za pripremanje jela u tim objektima. Ona mora imati prostore, uređenje, opremu, uređaje i pravila postupanja sukladno Pravilniku o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine "hoteli".

Hrana i piće koje se poslužuje u objektu, mora se skladištiti u prostorijama za čuvanje hrane i pića. Postoji i određen način za njihovo čuvanje, a to je da te prostorije moraju biti odvojene od kuhinje i prostorijama za usluživanje u kojima se nalazi centralna pripremnica, ako Pravilnikom nije drugačije propisano. Lako pokvarljiva hrana mora se skladištiti u prostorijama za čuvanje opremljenim rashladnim komorama ili hladnjacima odgovarajućeg kapaciteta, kojima se omogućava odvojeno čuvanje različitih vrsta hrane.

Ugostiteljski sadržaj za usluživanje hrane, pića i napitaka u objektu, odnosno jelovnik i karta pića i napitaka mora biti u dovoljnom broju na svakom stolu ili ih se mora staviti na raspolaganje gostu na zahtjev. U jelovnicima i kartama pića i napitaka navode se jela, pića, napici i ostale ugostiteljske usluge koje se nude gostima te njihove cijene. Ispisuju se na hrvatskom jeziku, i najmanje na engleskom jeziku.

### **3.2. Nabava i upravljanje zalihama**

Nabava je jedan od vrlo bitnih funkcija u odjelu hrane i pića. Počinje se podizati svijest o njoj, kao preduvjetu za uspješno poslovanje i to iz jednog vrlo jednostavnog razloga, a to je kvalitetni organizacijski ustroj njene službe. Na taj način postiže se ostvarenje dvaju bitnih elemenata: ostvarenje adekvatnog profita i pružanje kvalitetne usluge. Od ove poslovne funkcije zavisi mjera uspješnosti poslovanja. Ona u operativnom smislu obuhvaća: organizaciju nabave, istraživanje tržišta nabave, planiranje nabave materijala, utvrđivanje količine materijala, naručivanje materijala, praćenje izvršenja narudžbi materijala, dopremu materijala, primanje, kvalitativnu i kvantitativnu kontrolu materijala, evidenciju, kontrolu i analizu nabave.

Funkcija koja je u uskoj vezi sa funkcijom nabave je funkcija skladišnog poslovanja koja obuhvaća svu djelatnost u svezi primanja, smještaja, čuvanja i izdavanja materijala iz skladišta te ostale funkcije poput: funkcije analitičkog knjigovodstva vrijednosti zaliha materijala i funkcija financijskog knjigovodstva dobavljača. Može se zaključiti kako funkcija nabave mora raspolagati točnim, ažurnim i pravovremenim podacima u svrhu osiguranja nesmetanog izvršenja proizvodno – uslužnog procesa s aspekta osiguranja sirovina i materijala.

Menadžer nabave odgovoran je za kontrolu troškova nabave koja se mora redovito provoditi kako bi se izbjegli visoki i nepotrebni troškovi koji nastaju u procesu nabave materijala. Još jedan način kako bi se izbjegle takve situacije jest praćenje postavljenih standarda koji su osnova racionalizacije svih poslovnih aktivnosti i mjerilo ostvarene kvalitete usluga. Njihov cilj je težnja za poboljšanjem kvalitete i smanjenje troškova poslovanja.

Zalihe predstavljaju materijalno dobro namijenjeno za preradu i prodaju. Svrstane su u tri osnovne skupine: roba (zalihe namijenjene daljnjoj prodaji), sirovine i materijal (materijalna dobra koja se koriste u proizvodno – uslužnom procesu u ugostiteljstvu) te poluproizvodi i gotovi proizvodi (dovršeni proizvodi namijenjeni prodaji – usluživanju). Teoretski, ugostiteljsko poduzeće ne mora držati zalihe, ali u praksi to je teško ostvarivo. Robu nije moguće neprestano promptno nabavljati jer se ne može predvidjeti koliko će se čega točno potrošiti i prodati u jednom razdoblju, a time dolazi do zastoja u proizvodno – uslužnom procesu. Dakle, prema opsegu zaliha, one se mogu normirati kao: minimalne, optimalne i maksimalne. Minimalna zaliha je ona koja garantira kontinuitet procesa proizvodnje ili usluga, za razliku od optimalne, koja će

kao posljedicu imati najmanje troškove nabave. Za razliku od minimalne, optimalna zaliha je ona koja bi trebala biti na skladištu za svaki pojedini artikl, a koja je potrebna da bi se zadovoljila korisnička potražnja u razdoblju između dvije redovite isporuke dobavljača. Maksimalna zaliha garantira sigurnost, pa u slučaju velikih nestašica na tržištu neće imati potrebe za strahom. Tako se dolazi do pojma minimiziranja ukupnih troškova oko nabave, čuvanja i korištenja zaliha koje čini upravljanje zalihama. Ugostiteljsko poduzeće nužno je naći onu razinu zaliha koja će uključivati najmanje troškove, što dovodi do zaključka da su zalihe od esencijalne važnosti.

### **3.3. Priprema i pružanje usluga prehrane, točenja pića i napitaka**

Efikasnost poslovanja ovisi o racionalnom korištenju ljudskih, materijalnih, financijskih resursa, i o pravilnoj primjeni informatičkih resursa, pa menadžmentu u ugostiteljstvu na raspolaganju moraju biti sve neophodne informacije. Ono što u odjelima hrane i pića često nedostaje jest menadžerski način razmišljanja usmjeren na profit. Od velike važnosti je kontroling koji uz pomoć informacijske tehnologije, nudi najbolju mogućnost da se povećaju performanse poslovanja u odjelu hrane i pića pri čemu su podatci o razvoju prodaje, stanju zaliha i dobiti, važni faktori za upravljanje vanpansionskom ponudom te su ključ uspjeha.

Proces pripreme i pružanja usluga prehrane obuhvaća ove poslove: planiranje potreba za materijalnom i njegovom neposrednom nabavom, poslove prerade namirnica i pripremanje jela i obroka, prodaja jela i obroka na ugostiteljski način, i odgovarajući oblik naplate usluga. Osnovni cilj jedne kuhinje (bez obzira na vrstu i tip) je profitabilno poslovanje i kvalitetno pripremljena jela, te je za to neophodno da se za svaku kuhinju definiraju standardi namirnica i obroka. Mogu se razlikovati: standardi nabavljanja i čuvanja namirnica, standardi pripreme i utroška namirnica, standardi sastavljanja ponude jela. Uvođenjem standardizacije želi se poboljšati kvaliteta i smanjenje troškova utrošenih namirnica i rada. Poslovi vezani uz poslovni proces pripreme i pružanja usluga prehrane u kuhinji jesu: nabava, uskladištenje, priprema hrane, kuhanje, obročna podjela hrane (porcioniranje), posluživanje, konzumiranje, pranje suđa, i ostali poslovi.

U okviru svakog navedenog postupka, moguće je prepoznati određene aktivnosti. Najopsežniji je postupak nabave namirnica, kod kojeg je nužno istražiti tržište, vrednovati, odabrati i rangirati dobavljače, utvrditi nabavnu dokumentaciju, utvrditi i održavati standard kvalitete za svaki predmet nabave, praćenje procedure

preuzimanja robe kod dobavljača i u poduzeću, procedura skladištenja i čuvanja robe, procedura provjere i kontrole kvalitete, kontrola prijema robe, procedura postupanja s robom, te čuvanje dokumentacije i zapisa o kvaliteti.

Također, postoji procedura u procesu posluživanja hrane. Kreće se postupkom pripremnih radova u prostoru za usluživanje koji se sastoji od sljedećih aktivnosti: pripreme prostorija i osoblja za posluživanje, poravnanje sjedala, prostiranje stolnjaka, postavljanje pribora, postavljanje malog stolnog inventara, ukrašavanje stolova, uređivanje izložbenog stola, uređivanje radnih stolova, proučavanje dnevnog menu – a, jelovnika i dnevne karte, osobno uređivanje odjeće i izgleda (higijena). Sljedeći postupak je doček gosta i smještaj gosta koji moraju biti srdačni i ugodni. Zatim, postupak davanja sredstva ponude i prodaje koji se odnosi na jelovnik (a la carte sustav posluživanja), meni (table d'hote sustav posluživanja), te specijalizirana ponuda. Uz to slijedi postupak raspitivanja za želje gosta koji se odrađuje razgovorom. Nakon toga, slijedi postupak zaprimanja narudžbe, boniranje narudžbe (prodajnih artikala) u restoranskom informacijskom podsustavu. Taj postupak slijedi do predaje bona u odgovarajući odjel (kuhinja), a nakon toga slijedi dopremanje hrane do gosta iz kuhinje do stola gosta. Gost se uslužuje, usluga se konzumira, a nakon toga slijedi naplata (gotovinska i negotovinska), uz to obavlja se razgovor sa gostom o zadovoljstvu, kvaliteti hrane, primanje pohvala i žalbi što označava povratnu informaciju. Gost se ispraća, te na kraju radnog vremena vrši se postupak završnih radova u prostoru za usluživanje, i postupak obračuna poslovanja i izvještaji.

Kada je riječ o postupku procesa pripreme pića i napitaka, ovdje je nešto kraći postupak. Kreće se ponovno nabavom, zatim smještajem i čuvanja pića u skladištu, primitka pića, pripreme pića, izdavanje pića, održavanje uređaja, opreme i prostorija. Postupak procesa posluživanja pića i napitaka sličan je kao kod procesa posluživanja hrane.

Ono što se nakon radnog vremena treba napraviti je izvući i predati promet po konobaru. On je podložan dnevnoj analizi koliko je prometa koji konobar ostvario i koliki je njegov udio u ostvarenju ukupnog prometa. Stoga, praćenje prometa koji se u određenom prodajnom mjestu ostvaruje, potrebno je kontinuirano pratiti.

## 4. HOTELIJERSKO PODUZEĆE MAISTRA

Maistra je poznata kao vodeća hotelijerska kompanija u Hrvatskoj, i dio je koncerna Adris Grupe. Upravlja sa velikim brojem ugostiteljskih objekata, čak 19 hotela, 11 turističkih naselja i šest kampova sve u međunarodno prepoznatljivim destinacijama – Rovinju, Vrsaru, Zagrebu i Dubrovniku.

Slika 1 – Logo vodeće hotelijerske kompanije Maistra



Izvor: [www.twitter.com/mai\\_collection](http://www.twitter.com/mai_collection)

### 4.1. Vrste ugostiteljskih objekata

Ugostitelji svoje usluge pružaju gostima u prikladno uređenim objektima, a također postoji razlika među ugostiteljskim objektima. Ugostiteljski objekti razvrstavaju se u pet skupina, a to su: hoteli, kamp i druge vrste ugostiteljskih objekata za smještaj, restorani, barovi, kantine i pripremnice obroka. U Rovinju, Maistra posjeduje šest visoko kvalitetnih hotela: Hotel Eden, Hotel Lone, Hotel Monte Mulini, Hotel Grand Park, Hotel Adriatic, Hotel Amarin.

Hotel Eden posjeduje jedinstveni šarm s vrhunskom uslugom i dugogodišnjom tradicijom, smješten je u hladovini stoljetne park-šume. U hotelu Eden može se uživati u raznim uslugama i sadržajima poput: wellness & spa, restorani i barovi, plaža i bazen, itd. Hotel je otvoren od ožujka do prosinca.

Kad je riječ o hotelu Lone, on je poznat kao jedan od najboljih kongresnih hotela u Hrvatskoj. Kao jedan od članova ekskluzivnog brenda Design Hotels™, hotel Lone poseban je po besprijekornom spoju luksuza, ljepote, stila i kulturnog nasljeđa. Uz sve

usluge i sadržaje koje nudi hotel Eden, ovaj hotel nudi još vinoteku, konceptualnu trgovinu Prostor, punionice za električne automobile, i za razliku od hotela Edena dozvoljeni su kućni ljubimci. Hotel je otvoren tijekom cijele godine.

Hotel Monte Mulini član je organizacije luksuznih hotela Leading Hotels of the World i Virtuoso. Chef's table, ekskluzivni restoran za dvoje, Gin Library, joga na daskama za SUP, spa tretmani ili Mulini Beach s najljepšim pogledom na zalazak sunca, samo su neki od prijedloga sadržaja koji se ne propušta. Hotel je otvoren od travnja do studenog.

Dolazi se do hotela Adriatic koje se ne nalazi u blizini prethodno navedena tri hotela, već u samom centru grada. Predstavlja srce i povijest prekrasnog mediteranskog grada, Rovinja. Njegov interijer je drugačiji, kao i kod svakog hotela, no ovaj hotel nema moderni štih, već rustikalni. "Caffe bar Adriatic " nudi najveći izbor viskija u Hrvatskoj, okusi moderne francuske i lokalne kuhinje naći će se u " Brasserie Adriatic ", a jedinstvena umjetnička djela koja su suvremeni umjetnici izradili posebno za hotel naći će se u svakom kutu gdje se pogleda. Hotel je otvoren tijekom čitave godine.

Hotel Amarin obiteljski je hotel smješten na poluotoku nedaleko Rovinja. Family Hotel Amarin nudi 280 soba, sa raznovrsnim sadržajima, igralištem, atraktivnim kompleksom bazena, wellness i spa, restorani i snack barovi, igraonice i pomno osmišljeni programi Amarin Kids Kluba. Hotel je otvoren tijekom cijele godine.

Novo obnovljeni premium hotel Grand Park na šest katova sadrži elegantne sobe i apartmane, fine dining restorane, ekskluzivne butike i senzacionalan Albaro Wellness&Spa. Hotel je otvoren tijekom cijele godine.

Drugu vrstu smještaja koju Maistra nudi u Rovinju jesu kampovi. Kamp Polari najveći je Maistrin kamp povezan s Rovinjem bike ili pješačkom stazom duž obale. Sadrži veliki bazenski kompleks, spray park, atraktivni pool bar i cijeli niz sportsko-rekreativnih sadržaja. Krasni ga raznolika vegetacija nudeći baš sve što trebate za obnavljajući camping odmor. Pored kampa Polari, tu je i kamp Villas Rubin.

Resort Villas Rubin povezan je atraktivnim biciklističkim i pješačkim stazama koje vode kroz zaštićenu prirodu rovinjskog priobalja s gradom Rovinjem, a sadrži brojne restorane, sportske i rekreativne sadržaje na kopnu i vodi, trgovine, suvenirnice i atraktivni bazenski kompleks. Još jedan od Maistrinih najboljih kampova je kamp

Veštar. Označava ga najljepša šljunčano – pješčana plaža, bogati izbor sportova na vodi, bazeni sa spray parkom i atraktivne igraonice. Zanimljivo dizajnirane mobilne kućice kroz koje se provlači tema ribarskog mjesta, šume ili vodene oaze, a na atraktivnim lokacijama restorani i barovi zasigurno će privući veliki broj gostiju.

Parcele s najljepšim pogledom na Rovinj, bazenski kompleks uz more, restorani i barovi, bogati animacijski program za djecu i tinejdžere te izvrsna ponuda sportova na kopnu i moru krasi kamp Amarin. Ovako veliki broj ugostiteljskih objekata Maistra nudi u gradu Rovinju, no također nudi hotel i kampove u Vrsaru.

Hotel Pineta smješten je na vrhu brežuljka i omogućuje gostima uživanje u jednom od najljepših pogleda na obližnje otočiće i povijesnu jezgru Vrsara. Wellness & Spa centra omogućava opuštanje nakon aktivno provedenog dana u vožnji bicikla, trekkingu, igri tenisa, ronjenju, plivanju ili brojnim drugim sportovima. Hotel je otvoren tijekom cijele godine.

Maistra u Vrsaru nudi tri kampa. Kamp Porto Sole nudi smještaj na parcelama uz more ili u mobilnim kućicama. Nudi usluge i sadržaje poput: ronilačkog kluba i bogate ponude sportova, kao i atraktivne biciklističke staze. Naturist park Koversada Kamp najpoznatiji je turistički centar na Jadranu te među najstarijima u Europi. Ono što nudi je turistički vlakić do Vrsara, uslugu frizera, plažu za pse, masaže, izlete i uslugu rent a car, itd. Kamp Valkanela nudi atraktivnu plažu i veliki bazenski kompleks, novoopremljene parcele na odličnim pozicijama ili pak mobilne kućice sa zajedničkim bazenom.

Ovo je ponuda koju Maistra nudi u Istri, a ugostiteljske objekte imaju također u Zagrebu i Dubrovniku. Pet hotela posjeduje u Zagrebu. Sheraton Zagreb Hotel smješten je u samom središtu grada u neposrednoj blizini glavnih gradskih atrakcija. Lako dostupan te idealan dom za sve poslovne goste, ali i goste koji dolaze na odmor i istraživanje svih čari šarmantnog Zagreba. Hotel Jadran, moderan Bed & Breakfast hotel, nalazi se u centru Zagreba, samo nekoliko minuta od zagrebačke katedrale te trga bana Josipa Jelačića, između Gornjeg i Donjeg grada te u blizini svih glavnih gradskih atrakcija. The Westin Zagreb je drugi dom brojnim svjetskim uglednicima, poslovnim ljudima, vrhunskim sportašima, kao i svim drugim gostima koji traže vrhunsku razinu usluge i jedinstven smještaj. Također, hotel International, smješten je u samom centru poslovne zone grada i vrhunski je izbor za smještaj poslovnih gostiju kao i onih koji

turistički posjećuju Zagreb. Panorama Zagreb Hotel funkcionalno je opremljen sobama za smještaj u Zagrebu, restoranom Šestine s izvrsnom domaćom kuhinjom, višenamjenskim dvoranama za sve vrste događanja te iskusnim i profesionalnim osobljem.

U Dubrovniku se nudi malo manji broj hotela. Hotel Astorea nudi vanjske i unutarnje bazene, uključujući i dječji bazen, wellness centar, saunu, fitness studio te Piano bar s jedinstvenim pogledom na čitav zaljev uz izvrsnu lokalnu kuhinju. Sheraton Dubrovnik Riviera Hotel jedinstveni je moderni dragulj na Dubrovačkoj rivijeri. Smješten je svega nekoliko minuta od bisera Jadrana - Dubrovnika, a objedinjuje suvremeni dizajn, besprijekornu uslugu te raskošan smještaj na očaravajućoj dubrovačkoj rivijeri. Hotel Mlini smješten je uz mediteransku šetnicu, pored živopisnog mjesta Mlini te uz neposrednu blizinu malih skrivenih plaža, ovaj je hotel pravi izbor za opuštajući odmor.

#### **4.2. Rezultati poslovanja poduzeća**

„ Poslovni rezultat ugostiteljskoga poduzeća iskazuje se i vrijednosno kao razlika između ukupnih prihoda i ukupnih rashoda u obračunskom razdoblju, najčešće poslovnoj godini. Utvrđuje se računom dobiti ili gubitka koji se sastavlja na kraju obračunskog razdoblja (u pravilu na kraju kalendarske godine). ”<sup>5</sup>

Svi gospodarski subjekti, pa tako i ugostiteljska poduzeća, imaju temeljnu svrhu svojih aktivnosti, a to je racionalno gospodariti resursima poduzeća s konačnim ciljem ostvarenja profita, odnosno dobiti. Zakonski je propisano da bez obzira na veličinu poduzeća, nužno je najmanje jedanput godišnje napraviti obračun poslovanja. Maistra, uključujući i dubrovački hotel Hilton, ostvarila je jedan posto veću prodaju smještajnih kapaciteta, uz povećanje prosječne cijene od 13 posto, a poslovni prihodi iz redovnog poslovanja veći su za 15 posto. Dok, iz Adrisa podsjećaju da je početkom travnja otvoren Grand Park Hotel Rovinj, čime je dovršeno uređenje zone Monte Mulini, jedne od najluksuznijih turističkih zona na Jadranu. Navodi se da je Adris uložio 1,5 milijardi kuna u uređenje zone kojom je Rovinj preoblikovan u luksuznu turističku destinaciju.

Također, ističe se kako i u ovoj godini Maistra ulaže znatna sredstva u kampove, a investicije najvećim dijelom obuhvaćaju ulaganje u prateću infrastrukturu te podizanje

---

<sup>5</sup> Slobodan Ivanović, Ekonomika ugostiteljstva; Sveučilište u Rijeci, FTHM; 2012. godina; str. 153



kvalitete zajedničkih sadržaja kampova. Ukupna planirana ulaganja u 2019. godini u turističkom dijelu Grupe iznose oko 300 milijuna kuna.

Fundamentalna analiza napravljena je temeljem podataka iz financijskih izvještaja od kojih su revidirana-konsolidirana izvješća za godine 2016., 2017. i 2018. Svi potrebni podatci za izradu ove fundamentalne analize dionice društva Maistra d.d. pronađeni su na službenim stranicama <http://www.zse.hr> i <http://www.kras.hr>. U promatranom razdoblju 2016 – 2018 te usporedbom njenih pokazatelja s prosječnim pokazateljima pripadajućeg sektora turizma može se zaključiti da za dionicu Maistre ukupna profitabilnost dionice je povoljna za investitore bez obzira što u navedenom razdoblju nije isplaćivala dividende, ali zbog ostalih pozitivno prikazanih pokazatelja može se doći do zaključka da će u nadolazećem razdoblju početi isplaćivati dividendu te je pogoršana likvidnost poduzeća najviše izražena u 2017. godini u odnosu na druge analizirane godine, ali treba napomenuti da je još uvijek zadovoljavajuća. U tom razdoblju poduzeće se manje koristilo vlastitim financiranjem. Pokazatelji aktivnosti prikazuju na poboljšanje efikasnosti upravljanja imovinom. Što se tiče profitabilnosti može se uočiti konstantan neto profitne marže kroz promatrane godine, dok za bruto maržu može se istaknuti 2017. godinu gdje je zabilježen pad.

## **5. ORGANIZACIJA ODJELA HRANE I PIĆA U HOTELU LONE**

Organizacija odjela hrane i pića u hotelu Lone objasnit će se hijerarhijski te samim time objašnjavanje radnih zadataka. Na samom vrhu hijerarhije nalazi se voditelj odjela hrane i pića – Dario Ilić. Njegov zadatak osim administrativnog djela jest koordinacija podređenih i zaposlenika sale, a što se tiče kuhinje, uglavnom najčešće sudjeluje sa šefom kuhinje – Martinom Buđinski koja prenosi bitne informacije i koordinira rad svoji podređenih i zaposlenika. Zamjenici voditelja hrane i pića u hotelu Lone jesu Jelenka Bojić i Domagoj Bogdanić. Njihov zadatak je učiti i preuzimati dio odgovornosti svog nadređenog, te zajedno s njim koordinirati rad zaposlenika sale. Zatim, zadnji u djelu menadžmenta sale jesu šefovi sale – Anita Vrdoljak Ognjenović, Dino Gorić i Maja Mišković. Njihov zadatak je koordinirati rad zaposlenika sale (konobari, točioni pića, serviri). Restoran L je à la carte restoran za čiju koordinaciju je odgovoran prethodno spomenuti Domagoj Bogdanić. Sastav restorana čini servis od cca 6 konobara, 2 servira, jedan točioc pića, te kuhinja restorana koju vodi šef smjene u kuhinji Irgen Modrušan, sa njegovim zamjenikom Nikolom Studenovićem. Restoran ON je ujedno i pansion. Dakle, za restoran su zaduženi prethodno navedeni šefovi sale sa potrebnim brojem konobara i servira, te dva do tri točioca pića. Kuhinju restorana ON vode šefovi smjena u kuhinji Slađana Kovačević i Andrej Zdeličan. Restoran E otvoren je petkom – Sushi Night i subotom – Street Food. Za njih su odgovorni šefovi smjena u kuhinji i sale, ovisno tko radi tu večer. Slijede barovi, Lobby bar vodi šef šanka čiji je zadatak izvršavati inventuru mjesta troška, pratiti fizičko stanje robe, naručivati i primati robu, upućivati kolege točioce pića Lobby bara na promjene i sl. Ostali barovi Conference bar i Night Club rade po potrebi. Hotel Lone je kongresni hotel, pa najveći obujam posla ostvaruju tijekom zimskih mjeseci. Održavaju se razne konferencije, vjenčanja, te bilo kakva vrsta posebnih događaja. U skladu sa događanjima u hotelu, voditelj odjela hrane i pića koordinira rad sa šefom kuhinje i šefovima sale. Stoga, potrebna roba i inventar mogu se naručiti na vrijeme u optimalnoj količini. Program preko kojeg izvršavaju funkciju naručivanja robe naziva se MAT tvrtke Laserline iz Umaga. Pri primanju naručene robe, trebaju se provjeriti rokovi te skladištiti i upravljati prema pravilima HACCAP sustava. Detaljnija razrada poslovanja odjela hrane i pića u hotelu Lone nalazi se u dnevniku stručne prakse.

## **6. STRUČNA PRAKSA - DNEVNIK PRAKSE U ODJELU HRANE I PIĆA HOTELA LONE U PODUZEĆU MAISTRA**

Stručna praksa u razdoblju od 17. veljače 2020. do 29. veljače 2020. godine odrađena je u Hotelu Lone, u Rovinju. Hotel Lone je design hotel (njeguje koncept zanimljivog i funkcionalnog oblikovanja prostora) s posebnim naglaskom na umjetnost dizajna te besprijekornim spojem ljepote, stila, funkcionalnosti, sklada, elegancije. Hotel nudi različite usluge i sadržaje poput: restorana i barova (Restaurant E, Restaurant On, Restaurant ResoLution, Lobby bar, Conference Bar, Night Club), Wellness i spa, Poslovni centar i dvorane za sastanke, Plaža i bazen, Vinoteka i dr.

Hotel Lone predstavlja srce Maistrine konferencijske ponude, koji zajedno sa sestrinskim hotelima u destinaciji predstavlja izvrstan izbor za održavanje velikih događanja, koji okupljaju i više od 3.000 sudionika ili individualno prilagođenih sastanaka i radionica te je proglašen jednim od najboljih kongresnih hotela u Hrvatskoj. Naglasak ovog hotela sa pet zvjezdica je na glavnu kongresnu dvoranu koja predstavlja iznimno atraktivni multi-namjenski prostor pogodan za organiziranje raznih vrsta evenata (konferencije, kongrese, bankete, vjenčanja, promocije, itd.)

Upoznala sam se sa odjelom hrane i pića u hotelu, odnosno restoranima i barovima kroz kontrolu zaliha na svim mjestima troška. Zajedno u suradnji sa šeficom šanka, prošla sam svaki punkt te kontrolirala općenito najprodavanije artikle što su najčešće voda, kava, sokovi, vino. Zatim, prateći promet prethodnog dana, još koji artikl koji se inače ne prodaje često, a taj dan se prodao. Knjigovodstveno stanje, odnosno sve što je uvedeno kao primitak robe, prijelaz robe nalazi se na „ lager listi „ koja služi za usporedbu knjigovodstvenog i stvarnog - fizičkog stanja.

Informatizacija upravljanja namirnicama i normativima u restoraterstvu nije toliko jednostavna. Za svaku vrstu pića, mora se odrediti normativ, njega određuje odgovorna osoba, što je najčešće voditelj hrane i pića. Kad se odredi normativ i vrsta artikla, šalje se zahtjev u odjel Operacija, gdje zadužena osoba treba obraditi poslani zahtjev, prihvatiti ga, napraviti šifru za taj artikl te poslati povratnu informaciju sa odgovarajućim informacijama. Nakon tog odobrenja, artikl se može dodati u kartu pića, zatim u kasu te naručiti se, zaprimiti i započeti sa prodajom. Npr. Aperol Spritz je koktel koji se sastoji od: 0,03 dl Aperola, 1 dl Villa Sandi Prosecco, 0,5 dl Mineralne gazirane vode.

Nabavom u F&B odjelu, odnosno upravljanjem zalihama što se tiče servisa, bavi se najčešće šef šanka. Hotel Lone sadrži šest mjesta troškova (ne ubrajajući Room service i Mini bar), te za svih šest mjesta troškova upoznala sam se sa njihovom ponudom, odnosno kartom pića, koja je za pojedine šankove, poput Lobby bara, Restorana ResoLution zaista opširna. Izvršila sam aktivnost naručivanja robe, koja se obavlja u programu naziva MAT. Svaki artikl ima svoju šifru koja se upiše te se odabere artikl i određeni distributer. Maistra surađuje sa sljedećim distributerima: Velpro (odnosno Konzum Plus), Cicibela i Tia partner. Konzum Plus se odabire pri naručivanju vode, Tia partner pri naručivanju bezalkoholnih pića te određene vrste alkoholnih pića, dok Cicibela pri naručivanju vina i skupljih, jačih alkoholnih pića. Rok isporuke je najčešće 48 sati. Naručili smo veliku količinu robe tog dana zbog nadolazećih evenata, gdje se očekivalo preko 400 ljudi (grupa i individualaca).

F&B odjel u integralnom MIS sustavu upravljanja hotelom, u slučaju Maistre, izvršava se u programu naziva MAT, tvrtke Laserline iz Umaga. Kao što sam prethodno navela, izvršila sam aktivnost naručivanja robe putem njega, te sam također sudjelovala u izradi brzih izbornika za određeni broj kasa. Svrha izrade brzog izbornika bila je olakšati pristup artiklima koji su unaprijed dogovoreni za grupu. U novonastaloj kartici, nalazili su se napitci koji se poslužuju grupi, samo je potreban klik na karticu, i pojave se mogući artikli koji će se izdati. Nakon što se izrade brzi izbornici, potrebno je napraviti prijenos podataka na odabranim kasama, u našem slučaju radilo se o tri kase u Restoranu On, tri kase na Conference Bar – u i dvije kase u Restoranu ResoLution.

Upravljanje kadrovima u F&B odjelu proučavala sam sa svojim mentorom i njegovom zamjenicom. U nadolazećim danima, trebali su se održati tri eventa. Prvi je Vizzacaro. Grupa talijana koji su imali doručak, ručak i večeru u hotelu (subota, 21.02. bila je Gala večera), druga grupa je ATI (onkolozi) koji će također imati doručak, ručak i večeru u hotelu, no oni imaju Gala večeru u petak, 20.02., te odlaze prije prve grupe. Treća grupa je Nogometna Zveza iz Slovenije. Očekuje se veliki obujam posla u kratkom razdoblju. Stoga, potrebno je pored zaposlenika iz objekta Lone, zatražiti dodatan broj radnika iz drugih objekata koji su trenutno zatvoreni. (Vrsar, Grand Hotel Park, Monte Mulini, Villas Rubin, Polari..).

Potrebno je isplanirati optimalan broj djelatnika za kvalitetno i uspješno pružanje usluga.

Izradom rasporeda, raspoređivanjem potrebnih djelatnika za doručak, ručak i večeru, došli smo do zaključka da nam je potrebno cca 25 djelatnika. Način na koji se šalje dopis za dodatnim djelatnicima je sljedeći: šalje se e – mail odjelu Operacije, u Maistrinom slučaju odgovornoj Kristini Tomišić. Zatim, ona šalje povratnu informaciju F&B – u sa određenim popisom zaposlenika koji je filtriran po slijedećim smjernicama: broj prekovremenih sati, poznavanje mogućnosti i vještina rada zaposlenika, njihov dosadašnji rad. F&B kontaktira zaposlenike sa popisa te im daje potrebne informacije prije početka rada. Održan je kratki sastanak u četvrtak gdje su se podijelile uniforme, bitne informacije, dodijelila radna mjesta i početak rada.

Izradila sam prezentaciju u sklopu aktivnosti upravljanjem kadrovima, koja za naziv ima „Struktura F&B „ te se odnosi na kolovoz 2020. godine. Krenula sam izrađivanjem strukture managementa. Na vrhu hijerarhije nalazi se Voditelj hrane i pića – Dario Ilić, zatim njegovi zamjenici – Domagoj Bogdanić i Jelenka Bojić, na kraju šefovi sale – Dino Gorić, Maja Mišković, Anita Vrdoljak Ognjenović. S druge strane imamo pri vrhu šeficu kuhinje – Martina Buđinski, slijedi njen zamjenik – Leonard Brajković, naposljetku šefovi smjena u kuhinji – Slađana Kovačević, Andrej Zdeličan, Irgen Modrušan i Nikola Studenović.

Nakon strukture managementa, izradila sam strukturu servisa – Restaurant E, Restaurant On, Restaurant L, Mini bar, Vitality bar, Lobby bar. Također, strukturu kuhinje – Kuhinja E, Kuhinja On, Kuhinja L.

S time sam zaokružila upravljanje odjelima u F&B odjelu.

Pod tematske večeri i posebne programe u F&B odjelu spadaju prethodno navedena tri eventa. U petak, 20.02. sudjelovala sam u opskrbi punktova pićem potrebnim za ručak, večeru, Gala večeru i party. Grupe su unaprijed imale dogovorene pakete i izrađene tendere. Paket je sadržao pola litre bijelog vina i crvenog vina, litru obične i mineralne vode, pivo i sokove, a tender je uz sve to sadržavao i viski (Jack Daniel's), žestice (Pelinkovac).

Najveći dio organizacije zauzela je Gala večera za grupu ATI. Počela je u 21:00 h, iako je bilo dogovoreno u 20:30 h, ali zbog velikog broja ljudi takvi događaji većinom kasne. Imali su četiri slijeda, za podjelu svakog slijeda na dvadeset stolova bilo je potrebno

otprilike 15 minuta s obzirom da su bile dvije grupe od četiri konobara te sa strane još četiri konobara koji su bili zaduženi isključivo za dodatnu nadopunu pića. Za koordinaciju bila su zadužena dva šefa sale koji su pratili situaciju u sali te sukladno viđenom, davali informacije kuhinji kako bi krenuli sa serviranjem slijedećeg slijeda. Pored dogovorenog menija, bile su moguće izmjene, točnije prilagodba vegetarijancima pa se vodilo računa i o tome. Zadnjim slijedom, u 23:00 h završila je Gala večera, te prema dogovoru, gosti su upućeni u Night Club gdje je party bio predviđen do jutarnjih sati.

Također, prisustvovala sam sastanku sa direktoricom i izvršnim osobama Hrvatske udruge društava za tržišno komuniciranje. Jedan od međunarodno prepoznatih, ujedno i najbolji event kojeg oni provode svake godine u Rovinju, u Hotelu Lone su „ Dani komunikacija “. Raspravljalo se o samoj koordinaciji i vremenskom slijedu aktivnosti. Prema prijašnjim iskustvima, sagledale su se prednosti i nedostaci, te kompromisom došli do rješenja na obostrano zadovoljstvo. Mora se uzeti u obzir da HURA ne odlučuje o svemu, već surađuje sa drugim kompanijama, pa se ne radi samo o suradnji sa jednim partnerom već više njih. Datum početka eventa predviđen je 02. travnja gdje se očekuje cca 3 000 ljudi. Organizirat će se štandovi sa majicama, „ Fast Line“ štand u vrijeme ručka, zaseban šank za nuđenje Mohito koktela i dr. Najveći dio samog eventa zauzimaju konferencije gdje sudjeluju internacionalni predavači sa najatraktivnijim temama u svijetu marketinga i javne komunikacije. Očekuje se veliki odaziv i pozitivne povratne informacije.

Upravljanje sitnim inventarom u F&B odjelu kreće proučavanjem plana troškova za sitni inventar. Voditelj hrane i pića treba napraviti listu potrebnog sitnog inventara kojeg šalje centralnoj nabavi. Pod sitni inventar podrazumijevaju se materijali: keramika, staklo, tekstil, inox i dr. Dok osnovna sredstva podrazumijevaju: stolice, stolove, hladnjake, šankove i dr. No, u svemu tome najbitnija je vrijednost. Primjer nabave: stalak – flipchat koji se koristi u sobama za sastanke. Njegova nabavna cijena iznosi preko 1.500,00 kn, rok isporuke je do 60 dana. Često pri stvaranju narudžbe vrši se javna nabava. Objavljuje se javni natječaj gdje dobavljači objavljuju svoju ponudu, te sukladno kriterijima kompanije bira se najpovoljniji dobavljač.

Inventura osnovnih sredstava vrši se jednom godišnje, naziva se barkodiranje gdje svaki artikl sadrži barkod. Dok se sitni inventar fizički broji od strane zaduženih osoba,

a pri lomljenju sitnog inventara, ispuni se formular gdje se upiše vrsta i serija artikla, količina razbijenog te potpis osobe. Time se olakšava inventura sitnog inventara.

Rashod sitnog inventara predstavlja trošak. Svaki artikl se amortizira po slijedećim stopama: staklo 50%, tekstil 33,33%, keramika 33,33%, inox 20%.

Pri odvožnji rashoda osnovnih sredstava, poziva se porezna uprava i komunalno poduzeće. Rashod i odvožnja sitnog inventara vrši se jednom godišnje.

Upoznavanje sa hotelskom kuhinjom i spremištima za čuvanje hrane i pića odradila sam sa kuhinjskom administratoricom. Radni dan uvijek započinje povlačenjem prometa, analizom prodanih artikala te razduživanjem namirnica. Razduživanje namirnica je mnogo kompliciranije nego kod razduživanja pića jer se svaka upotrijebljena namirnica u jelu treba razdužiti po zadanom normativu. Također, pri razduživanju treba se paziti na zadani COST objekta. Nakon razduživanja, izvršila sam aktivnost naručivanja robe. Pri većoj ponudi distributera, bira se onaj sa odgovarajućom nabavnom cijenom. Kako nas je samo dva dana dijelilo od inventure, krenuli smo sa fizičkim zbrajanjem robe te usklađivanjem sa lager listom. U procesu zbrajanja, upoznala sam se sa spremištima hrane. Meso i riba se čuvaju u dvije zasebne komore na propisanoj temperaturi, također se peciva i kruh čuvaju u zasebnoj komori. Ostale namirnice poput zaleđenog miješanog povrća, krumpira, kukuruza, graška i slično, spremaju se u frižidere. U suhom skladištu čuvaju se sve ostale namirnice te su posložene redoslijedom koji olakšava pristup k njima.

HACCP ( Analiza opasnosti i kritične kontrolne točke ) sustav u hotelijerskom poslovanju je sustav koji identificira moguće opasnosti (biološke, kemijske i fizičke) koje mogu utjecati na sigurnost hrane i korake u procesu u kojima je moguće provoditi mjere za kontrolu tih opasnosti. " HACCP je standard kojim se osigurava sigurnost hrane. U Hrvatskoj se vodi pod – „Zakonom o hrani“ (NN 46/07), Izglasavanjem i usvajanjem ovih zakona HACCAP postaje zakonska obaveza za sve ugostitelje. ”<sup>6</sup>

Temperatura opreme se kontrolira svako jutro od strane skladištara. On je ujedno i odgovoran za skladištenje svake namirnice na odgovarajuće mjesto. Evidenciju čišćenja i dezinfekcije vrši se od strane djelatnika. Djelatnici kuhinje svaki dan brinu o čuvanju hrane na „toplom i hladnom“. Uloga kuhinjskog administratora je izrada

---

<sup>6</sup> [www.possector.hr](http://www.possector.hr) (23.06.2020.)

narudžbe, razduživanje grupa hrane, prihvata robe i sirovina. Pri prijemu robe i sirovina popunjava se formular te se pazi na deklaracije, temperaturu, dob i dr. Nezaposlenim i neovlaštenim osobama ulazak u kuhinju je strogo zabranjen. Pri ulasku u kuhinju ispunjava se formular „ Dozvola ulaska u kuhinjski prostor “ gdje se ispunjavaju slijedeći podatci: Ime i prezime, Naziv poduzeća/ustanove, Svrha posjeta, Datum dolaska/posjete, Potvrda da osoba nije bolovala od bolesti u protekla tri tjedna koja se očituje slijedećim simptomima: žutica, dijareja, povraćanje, abdominalni bolovi, bolno grlo s vrućicom, vidljive infekcije kože, curenje iz uha, oka ili nosa, te vlastoručni potpis i potpis odgovorne osobe u hotelu. Zatim, uručuje se zaštitna radna odjeća, u ovom slučaju bijela kuta i kapa.

U skladu sa planom rada, Odjela Operativne kontrole, dana 17.02.2020. u objektu Hotel Lone izvršena je preventivna kontrola poslovanja. Dolazak je najavljen mjesec dana prije kako bi se moglo pripremiti na kontrolu. Prema izvještaju, za svaki odjel u hotelu, sve se obavlja pravovaljano, bez ikakvih propusta što upućuje na izvrsno poslovanje i predanost obavljanju posla.

Nakon provedena dva tjedna na stručnoj praksi u Hotelu Lone, mišljenja sam da je organizacija u F&B odjelu vrlo detaljna i složena. Prošla sam osnove poslovanja te sam proces podjele rada i odgovornosti. Imala sam priliku prisustvovati bitnim događajima i sastancima, te na taj način dobiti uvid u stvaran poslovni proces.

Zahvalna sam svom mentoru Dariu Iliću na uloženom trudu i vremenu kako bi uspjela proći kroz sve bitne komponente poslovanja i time ispuniti svoja očekivanja.

Na temelju položene prakse, uvidjela sam snažnu želju za radom u Odjelu hrane i pića, i sa radošću bih voljela ponoviti zajedničku suradnju.



## 7. ZAKLJUČAK

Istraživajući tematiku poslovanja ugostiteljskih poduzeća, te samog odjela hrane i pića kroz raznovrsnu literaturu može se zaključiti kako je nužno imati iskustvo u samom poslovanju i izvršavanju funkcija, te uz stečeno znanje pri donošenju odluka dobro razmisliti i donijeti racionalnu odluku.

Hoteli i način njihova upravljanja nisu svugdje jednaki, ono što razlikuje hotel Lone od mnogih hotela jest da drži određeno viši nivo usluge uz činjenicu da posluje tijekom cijele godine, te da je najzaposleniji u zimskim mjesecima kada se odvijaju kongresi, nego u ljetnim mjesecima poput njegovih susjednih hotela. U hotelu vlada odlična organizacija funkcijskih jedinica, te samog odjela hrane i pića.

Najzahtjevnijim se smatra upravljanje ljudskim resursima. U odjelu se pokušava održati racionalan broj djelatnika za svako mjesto troška, s time da se za svako radno mjesto proučava radno iskustvo i kompetencije zaposlenika u svrhu ostvarenja kvalitetne usluge.

Literature vezane za organizaciju i poslovanje ugostiteljskih poduzeća, te zasebno svakog odjela ima pregršt, no bitno je znati da se trendovi mijenjaju. Stoga, treba se držati korak uz njih kako bi se i dalje moglo konkurirati na tržištu, nuditi kvalitetna, personalizirana usluga koja će pomoći pri realizaciji ciljeva svih sudionika na tržištu.

## LITERATURA

### I. Knjige:

1. Slobodan Ivanović (2012); Ekonomika ugostiteljstva, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Opatija
2. Vlado Galičić (2012); Uvod u ugostiteljstvo; Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Opatija
3. Pavlo Ružić (2006); Vodič u ekonomiku i organizaciju ugostiteljskog poduzeća: makro, mikro, procesna i operacijska ekonomika i organizacija hotela i restorana; Visoka poslovna škola s pravom javnosti, Višnjan
4. Prof. dr. sc. Franjo Radišić (2006); Organizacija poslovanja poduzeća u ugostiteljstvu; Horeba

### II. Digitalna knjiga:

1. Vlado Galičić (2016); Principi i praksa turizma i ugostiteljstva; e – knjiga; Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Opatija

### III. Internet:

1. [www.maistra.com](http://www.maistra.com)
2. [www.zse.hr](http://www.zse.hr)
3. [www.kras.hr](http://www.kras.hr)
4. [www.possector.hr](http://www.possector.hr)

## POPIS SLIKA

1. Slika 1 – Logo vodeće hotelijerske kompanije Maistra

Izvor: [www.twitter.com/mai\\_collection](https://www.twitter.com/mai_collection)

## SAŽETAK

Cilj istraživanja tematike " Organizacija odjela hrane i piće u hotelu " jest shvaćanje kompleksnosti organizacije spomenutog odjela, značenje i doprinos njegovog djelovanja. Ono što je učinjeno jest da se putem obavljanja stručne prakse, utvrdila teorija iz različitih literatura. Postigao se pozitivan učinak proširujući znanje na području odjela hrane i pića putem komunikacije, opažanjem te samim aktivnostima u hotelu. Što je vrijedno pamćenja jesu mnogi elementi koji čine organizaciju odjela hrane i pića uspješnom. Kvalitetna organizacija, obavljanje posla na visokoj razini, fleksibilan način rada, demokratski stil vođenja, timski rad, odgovornost, prilagodljivost okolini, disciplina i mnogi drugi. Veliko značenje pridaje se ljudskoj komponenti, a razlog tome je snažan utjecaj svakog pojedinca na organizaciju i njenu uspješnost. Savršenstvo u organizaciji se ne može postići zbog nastajanja neočekivanih situacija i raznih profila ljudi. Stoga, treba težiti što boljem rezultatu uz naglasak na zadovoljstvo svih dionika.

**Ključne riječi:** organizacija, odjel hrane i pića, elementi uspješnosti, ljudska komponenta.

## **SUMMARY**

The point of researching the theme " Organization of food and beverage department at the hotel " is to understand the complexity of organizing said department, its meaning and the contribution of its impact. The research has established theories from different literature's through professional practice. This resulted in a positive effect which expanded the knowledge in the field of food and beverage department through communication, observation and activities within the hotel. Worth noting are some of the many elements that make the organization of food and beverage department successful. A quality organization, high-level work performance, flexible ways of working, democratic leadership style, team work, responsibility, adaptability to the environment and situation, discipline and many others. A massive importance to the success is the human component, and the reason being is the strong influence of each individual on the organization, contributing to its success. Perfection within the organization cannot be achieved due to the emerging of unexpected situations and various personalities within people. Therefore, one should strive for the best possible outcome with an emphasis on the satisfaction of all stakeholders.

Key words: organization, food and beverage department, elements leading to success, human component.