



Sadržaj

Predgovor	9
1. Razvrstavanje i kategorizacija ugostiteljskih objekata	11
1.1 Razvrstavanje (klasifikacija) ugostiteljskih objekata	11
1.2 Razvrstavanje smještajnih objekata iz skupine hoteli	11
1.3 Minimalni uvjeti za smještajne objekte iz skupine hoteli	14
1.5 Kategorizacija smještajnih objekata iz skupine hoteli	19
1.5.1 Elementi kategorizacije hotela	20
1.5.2 Simboli kvalitete smještajnih objekata	20
1.5.3 Posebni standardi	22
1.5.4 Posebna kvaliteta	23
2. HOTELI	27
2.1 Pojam hotela	27
2.1.1 Tipovi hotela	28
2.1.2 Hotelski smještajni trakt	36
2.1.2.1 Organizacija poslovanja hotela	36
2.1.2.2 Hotelske društvene (zajedničke) prostorije i smještajne jedinice	37
2.1.2.3 Organizacija poslovanja prijamnog odjela	44
2.1.2.4 Poslovanje recepcijske službe	45
2.1.2.5 Poslovanja portirske službe	51
2.2 Organizacija poslovanja hotelskog domaćinstva	56
2.2.1 Odjeljak soba	58
2.2.2 Odjeljak čistoće	60
2.2.3 Odjeljak dekoracije	61
2.2.4 Odjeljak praonice rublja	62
2.2.5 Organizacija poslovanja motela	65
2.2.6 Odjeljak sporta i animacije	66
2.3 Restoraterski (ili prodajno-proizvodni i poslužni) trakt	72
2.3.1 Tipovi restoracija	72
2.3.2 Organizacija poslovanja restoracije	74
2.3.3 Organizacija poslovanja kuhinjskog odjela	78
2.3.4 Organizacija poslovanja prodajno-poslužnog odjela	83
2.3.5 Poslovanje točionice pića	85

2.3.6 Catering ili pružanje usluga izvan ugostiteljskog objekta	86
2.4 Oblici pansionorskog poslovanja	88
2.4.1 Poslovanje klasičnog pansiona	88
2.4.2 Poslovanje pansiona guest house	90
2.4.3 Poslovanje pansiona s bife-stolom	91
2.4.4 Poslovanje pansiona s bife-integral-stolom	97
2.4.5 Poslovanje pansiona "sve uključeno" (engl. All-inclusive pension)	99
2.5 Poslovanje samoposlužnih restoracija	104
2.5.1 Poslovanje klasične samoposlužne restoracije (engl. self-service restaurant)	104
2.5.1.1 Kako izračunati protočnu moć samoposlužne linije i potrebnu veličinu blagovaonice	107
2.5.2 Poslovanje fast food restoracije (engl. fast food restaurant)*	108
2.5.3 Poslovanje karusel-restoracije (franc. carrousel-restaurant)	110
2.5.4 Poslovanje kafeterije (engl. cafeteria)	111
2.6 Tehnički trakt u hotelu	113
2.6.1 Tehnička služba u hotelu	114
2.6.2 Održavanje ugostiteljskih objekata	115
2.7 Organizacija poslovanja komercijalnog odjela	116
2.7.1 Općenito o komercijalnom poslovanju	116
2.7.1.1 Organizacija nabavnog odjela	118
2.7.1.2 Prijevoz (transport) nabavljene robe	121
2.7.2 Poslovanje glavnog skladišta u poduzeću	123
2.7.2.1 Optimalna količina robe na zalihima	124
2.7.2.2 Tehnika skladišnog poslovanja	125
2.7.2.3 Kontrola robe u skladištu	128
2.7.3 Organizacija prodaje u ugostiteljskom poduzeću	129
2.7.3.1 Posebnost prodaje ugostiteljskih usluga	131
2.7.3.2 Što ugostitelj prodavač treba znati?	132
2.7.3.3 Cijene robe	134
2.7.3.4 Koeficijent obrtaja obrtnih sredstava	136
2.8 Organizacijska struktura ugostiteljskog poduzeća	138
2.8.1 Moguća struktura poduzeća	139
2.9 Menadžment u ugostiteljskom poduzeću	140
2.9.1 Općenito o menadžmentu	140
2.9.2 Razina (hijerarhija) menadžmenta	141



3. Posebnost radnog procesa u ugostiteljstvu	144
3.1 Čimbenici radnog procesa u ugostiteljstvu	144
3.2 Tijek radnog procesa	144
3.3 Organizacija radnog mjesta	146
3.4 Kapaciteti u ugostiteljstvu	148
4. Etika u ugostiteljstvu	152
4.1 Komunikacija: hotelsko osoblje – gost	152
4.2 Kulturni odnos prema gostu	152
4.3 Međusobno komuniciranje djelatnika u ugostiteljstvu	154
4.4 Menadžer i etika	156
5. Osnovne značajke ugostiteljstva i razvojne mogućnosti	158
5.1 Veličina i struktura smještajnih kapaciteta u svijetu	158
5.2 Veličina i struktura smještajnih kapaciteta u Hrvatskoj	159
5.3 Korištenje smještajnih kapaciteta	161
5.4 Razvojni pravci ugostiteljstva	163
5.5 Lokacija ugostiteljskog objekta	164
6. Ugostiteljstvo u procesu objedinjavanja turističke ponude	168
6.1 Aktualna tržišna kretanja kao poticaj povezivanja ponude	168
6.2 Motivi, oblici i ciljevi integracija ugostiteljskih poduzeća	168
6.3 Oblici integracija u svijetu	169
6.4 Hotelski lanci u svijetu	171
6.5 Prednosti pojedinih tipova integracija	172
Literatura	174
Pojmovnik	176