

SADRŽAJ

Predgovor.	8
1. UGOSTITELJSTVO KAO GOSPODARSKA DJELATNOST.	9
1.1. Karakter ugostiteljske djelatnosti.	9
1.2. Sektori gospodarskih djelatnosti.	11
1.3. Tercijarne ili uslužne djelatnosti.	12
1.3.1. Odnos između ugostiteljstva i njegova okruženja.	13
1.3.1.1. Odnos između ugostiteljstva i turizma.	13
1.3.1.2. Odnos između ugostiteljstva i putničkih agencija.	13
1.3.1.3. Odnos između ugostiteljstva i trgovine.	14
1.3.1.4. Odnos između ugostiteljstva i obrta.	15
1.3.1.5. Odnos između ugostiteljstva i industrije.	16
2. RAZVOJ UGOSTITELJSTVA.	17
2.1. Postanak i povijesni razvoj.	17
2.1.1. Gostoprimstvo u prvobitnoj zajednici.	17
2.1.2. Gostoprimstvo u starom vijeku.	18
2.1.3. Ugostiteljstvo u srednjem vijeku.	19
2.1.4. Ugostiteljstvo u novom vijeku.	19
2.2. Razvoj ugostiteljstva u hrvatskoj.	21
2.2.1. Razvoj ugostiteljstva u hrvatskoj od 1918. do 1941. godine.	22
2.2.2. Razvoj ugostiteljstva u hrvatskoj od 1945. do 1965. godine.	24
2.2.2.1. Administrativno upravljanje ugostiteljstvom.	24
2.2.3. Razvoj ugostiteljstva u hrvatskoj od 1966. do 1990. godine.	25
2.2.4. Investicije i njihova djelatnost.	26
2.2.5. Budućnost razvoja ugostiteljstva.	27
2.2.6. Pravci razvoja ugostiteljstva.	31
3. PODJELA UGOSTITELJSTVA.	34
3.1. Ugostiteljska djelatnost u hrvatskoj.	34
3.2. Podjela ugostiteljstva u svijetu.	35
3.3. Hotelski lanci u svijetu.	37
3.4. Prednost pojedinih vrsta integracija.	39
4. UGOSTITELJSKE USLUGE.	41
4.1. Pojam ugostiteljske usluge.	41
4.2. Podjela ugostiteljskih usluga.	41
4.2.1. Materijalne usluge.	42
4.2.2. Nematerijalne usluge.	42
4.2.3. Karakteristike usluga.	43
4.2.4. Glavne i dopunske usluge te pomoćne djelatnosti.	44

4.2.5.	Značenje i način pružanja ugostiteljskih usluga	45
4.2.6.	Oblikovanje asortimana usluga	45
4.2.7.	Kvaliteta usluga	46
5.	OSNOVNI UVJETI ZA OTVARANJE RESTAURATERSKE DJELATNOSTI	48
5.1.	Prostorni uvjeti	48
5.2.	Usklađenost veličine prostorija i njihova opremljenost	49
5.3.	Raspored prostorija u restoratorstvu i njihova funkcionalnost	52
5.4.	Raspored opreme u restoratorstvu i njena funkcionalnost	53
5.5.	Kapaciteti i površine jedinica za pripremu i pružanje usluga	55
5.6.	Estetika u ugostiteljskom objektu	56
5.7.	Higijenski uvjeti	58
5.8.	Knjiga žalbe	58
5.9.	Uvjeti zaštite na radu	59
5.10.	Toplinske bolesti	60
5.11.	Broj stručnih djelatnika	61
5.12.	Što je obrt?	62
5.13.	Osnivanje društva s ograničenom odgovornošću (d.o.o.)	63
5.14.	Osnivanje obrtničke radnje	63
5.15.	Dokumentacija nužna za otvaranje nekategoriziranih ugostiteljskih objekata	64
5.16.	Koji model plaćanja poreza odabrati?	66
6.	MINIMALNI UVJETI - TEMELJNI STANDARDI	68
6.1.	Građevinski uvjeti	68
6.2.	Opskrba vodom, električnom energijom, plinom i telefonom te zbrinjavanje otpada	69
6.3.	Zahodi	71
6.4.	Ugostitelji na radnom mjestu	73
7.	STANDARDI I STANDARDIZACIJA U UGOSTITELJSTVU	75
7.1.	Općenito o standardima i standardizaciji	75
7.2.	Vrste standarda	76
7.3.	Sustav HACCP	78
7.4.	Kvaliteta ISO standarda	79
8.	RAZVRSTAVANJE UGOSTITELJSKIH OBJEKATA	81
8.1.1.	Skupine ugostiteljskih objekata	81
8.1.2.	Tko se sve može baviti ugostiteljskom djelatnošću?	83
8.1.3.	Pružanje ugostiteljskih usluga u objektima zatvorenog tipa	84
8.2.	Uvod u poznavanje restauracije	84
8.2.1.	Gostionica	85
8.2.2.	Zdravljak	85

8.2.3.	Zalogajnica	86
8.2.4.	Picerija	86
8.2.5.	Bistro(t)	86
8.2.6.	Pečenjarnica	87
8.2.7.	Slastičarnica	87
8.2.8.	Kiosk kao ugostiteljski objekt	87
8.3.	Ugostiteljski objekt iz skupine barovi	88
8.3.1.	Noćni klub i noćni bar	88
8.3.2.	Diskoklub i diskobar	88
8.3.3.	Kavana	89
8.3.4.	Kavana bečkog tipa	89
8.3.5.	Kavana francuskog tipa	90
8.3.6.	Kavana talijanskog tipa	90
8.3.7.	Kavana domaćeg tipa	90
8.3.8.	Kaffée-bar	90
8.3.9.	Pivnica	91
8.3.10.	Bife	91
8.3.11.	Krčma	92
8.3.12.	Konoba	92
8.3.13.	Klet	93
8.3.14.	Čajana	93
9.	RESTAURATERSTVO	94
9.1.	Organizacijski oblici poslovanja u restoraterstvu	95
9.1.1.	Sustav poslovanja “po narudžbi” odnosno “a la carte”	95
9.1.2.	Pansionski sustav poslovanja	96
9.1.3.	Abonentski (pretplatnički) sustav poslovanja	96
9.1.4.	Ketering (<i>catering</i>) sustav poslovanja	97
9.1.5.	Klasična restauracija	98
9.1.6.	Kuhinjski ili proizvodni odjel	100
9.1.7.	Topla (glavna) kuhinja	101
9.1.8.	Hladna kuhinja	101
9.1.9.	Mesnica	102
9.1.10.	Kuhinja kave	102
9.1.11.	Slastičarnica	103
9.1.12.	Pomoćni odjeljci	103
9.1.13.	Kuhinja u smještajnim objektima	104
9.1.14.	Središnja pripremnica namirnica	105
9.2.	Poslužni ili komercijalni odjel	105
9.2.1.	Blagovaonica	106
9.2.2.	Séparé	107
9.2.3.	Zajutrkovaonica	107
9.2.4.	Doručkovaonica	108
9.2.5.	Dvorana za primanja	108

9.2.6.	Salon	108
9.2.7.	Prostori za posluživanje gostiju	108
9.3.	Točionica pića	108
9.4.	Konobarska pripremnica	110
9.5.	Skladište inventara	111
9.6.	Vrste restoracija	112
9.6.1.	Nacionalna restoracija	113
9.6.2.	Regionalna restoracija	114
9.6.3.	Etnička (etno) restoracija	114
9.6.4.	Lovačka restoracija	114
9.6.5.	Riblja restoracija	115
9.6.6.	Dijetalna restoracija	115
9.6.7.	Vegetarijanska restoracija	115
9.6.8.	Makrobiotička restoracija	117
9.6.9.	Restoracija samo za svečana primanja	117
9.6.10.	Ketering-restoracija	118
9.6.11.	Restoracija “pripremi jelo sam”	119
9.6.12.	Kantina (menza)	119
9.6.13.	Licencna restoracija	119
9.6.14.	Pokretna ugostiteljska radnja	120
9.7.	Oblici pansionskog poslovanja	121
9.7.1.	Poslovanje klasičnog pansiona	121
9.7.2.	Poslovanje pansiona guest house	124
9.7.3.	Poslovanje pansiona s bife-stolom	125
9.7.4.	Poslovanje pansiona s bife-integral-stolom	130
9.7.5.	Poslovanje pansiona “sve uključeno u jednu cijenu” (All Inclusive Pansion)	132
9.7.6.	Posebности pansionskog poslovanja	135
9.8.	Samoposlužne restoracije	136
9.8.1.	Klasična samoposlužna restoracija	136
9.8.2.	Fast food restoracija	139
9.8.3.	Fast food restoracija i sustav franšize	141
9.8.4.	Restoracija karusel	142
9.8.5.	Samoposlužna restoracija kafeterija	143
9.8.6.	Samoposlužna restoracija s toplo-hladnim buffetom	143
9.8.7.	Samoposlužna restoracija s automatskim aparatima	144
10.	ORGANIZACIJA POSLOVANJA RESTAURACIJE	145
10.1.	Pojam organizacije	145
10.2.	Organizacija rada	146
10.3.	Ciljevi organizacije rada	148
10.4.	Formalna i neformalna organizacija	148
10.5.	Organizacijska struktura	149
10.6.	Vrsta poslovnih funkcija i upravljanje restoracijom	149
10.7.	Vrste poslovnih funkcija	150

11.	VOĐENJE (RUKOVOĐENJE) RESTAURACIJOM.	152
11.1.	Administrativno praćenje proizvodnog i poslužnog procesa u restauraterstvu	154
11.2.	Dokumentacija koja prati proces nabave i uskladištenja robe:	155
11.3.	Dokumentacija koja prati proizvodni i poslužni i prodajni proces:	155
11.4.	Nabavna služba.	156
11.4.1.	Sklapanje kupoprodajnog ugovora	156
11.4.2.	Boniranje prodanih usluga	169
11.4.3.	Poslovanje blagajne	175
11.4.4.	Kontrola poslovanja trgovačkog društva ili obrtničke radnje	176
11.4.5.	Sastavljanje instrumenata ponude/prodaje.	184
12.	IMOVINA RESTAURACIJE	191
12.1.	Obveze i prava restauracije.	194
12.2.	Kredit i vrste kredita	194
12.3.	Životni ciklusi restauracije	196
13.	POLITIKA CIJENA NA TRŽIŠTU RESTAURATERSTVA	198
13.1.	Izračunavanje cijena hrane, pića i napitaka	199
14.	TROŠKOVI, UTROŠCI, IZDATCI I RASHODI	207
14.1.	Održavanje ugostiteljskog objekta	208
15.	MJERILA USPJEŠNOSTI POSLOVANJA	210
15.1.	Ekonomski pokazatelji uspješnosti poslovanja.	210
15.2.	Pokazatelji proizvodnosti poslovanja	210
15.3.	Pokazatelji ekonomičnosti poslovanja.	211
15.4.	Rentabilnost poslovanja	211
15.5.	Likvidnost	212
	Prilog udžbeniku: Elementi za kategorizaciju hotela - novi objekti.	213
	Pojmovnik	220
	Literatura	228