

ORGANIZACIJSKA STRUKTURA NACIONALNOG PARKA PLITVIČKA JEZERA

Tomičić Bićanić, Irena

Master's thesis / Specijalistički diplomski stručni

2023

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Karlovac
University of Applied Sciences / Veleučilište u Karlovcu**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:128:114432>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-11-25**



VELEUČILIŠTE U KARLOVCU
Karlovac University of Applied Sciences

Repository / Repozitorij:

[Repository of Karlovac University of Applied
Sciences - Institutional Repository](#)



zir.nsk.hr



DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJ

VELEUČILIŠTE U KARLOVCU
POSLOVNI ODJEL
SPECIJALISTIČKI DIPLOMSKI STRUČNI STUDIJ POSLOVNO UPRAVLJANJE

Irena Tomičić Bićanić
ORGANIZACIJSKA STRUKTURA
NACIONALNOG PARKA PLITVIČKA JEZERA
DIPLOMSKI RAD

Karlovac, 2023.

Irena Tomičić Bićanić

ORGANIZACIJSKA STRUKTURA
NACIONALNOG PARKA PLITVIČKA JEZERA
DIPLOMSKI RAD

Veleučilište u Karlovcu

Poslovni odjel

Specijalistički diplomski stručni studij Poslovno upravljanje

Kolegija: Poslovna organizacija

Mentor: mr. sc. Ivana Varičak, viši predavač

Mat. broj studenta: 0248013901

Karlovac, rujan, 2023.

Sadržaj

SAŽETAK.....	3
1. UVOD.....	4
1.1. Predmet i cilj rada	4
1.2. Izvori podataka i metode prikupljanja.....	4
1.3. Struktura rada.....	4
2. ORGANIZACIJSKA STRUKTURA	6
2.1. Obilježja organizacijske strukture.....	7
2.1.1. Složenost organizacijske strukture.....	8
2.1.1.1. Formalizacija organizacijske strukture	9
2.1.1.2. Centralizacija i decentralizacija organizacijske strukture	9
2.2. Elementi organizacijske strukture	10
3. VRSTE ORGANIZACIJSKIH STRUKTURA	13
3.1. Funkcijska organizacijska struktura	15
3.2. Divizijska organizacijska struktura	17
3.3. Matrična organizacijska struktura	19
3.4. Procesna organizacijska struktura	20
3.5. Mrežna organizacijska struktura	21
4. IZBOR ORGANIZACIJSKE STRUKTURE	22
4.1. Klasifikacija čimbenika organizacijske strukture	22
4.2. Utjecaj okoline na izbor organizacijske strukture	24
4.3. Utjecaj strategije na izbor organizacijske strukture	25
4.4. Utjecaj veličine na izbor organizacijske strukture	26
4.5. Utjecaj tehnologije na izbor organizacijske strukture	27
5. NACIONALNI PARK PLITVIČKA JEZERA.....	29
5.1. Značajke Nacionalnog parka Plitvička jezera.....	30
5.2. Turistička ponuda Nacionalnog parka Plitvička jezera	32
6. ORGANIZACIJSKA STRUKTURA NACIONALNOG PARKA PLITVIČKA JEZERA	35
6.1. Podjela organizacijske strukture Nacionalnog parka Plitvička jezera	35
6.1.1. Ured ravnatelja.....	39
6.1.2. Služba zaštite, održavanja, očuvanja, promicanja i korištenja Nacionalnog parka Plitvička jezera	41
6.1.3. Služba marketinga i prodaje	45
6.1.4. Služba prihvata, vođenja, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta	47
6.1.5. Služba ekonomsko financijskih poslova	50
6.1.6. Služba zajedničkih poslova	53

6.1.7.	Podružnica hotelijerstva i ugostiteljstva	57
6.1.8.	Podružnica održavanja, tehnike i komunalne infrastrukture	63
6.1.9.	Podružnica trgovine.....	67
6.2.	SWOT analiza Nacionalnog parka Plitvička jezera.....	69
7.	ANALIZA ZAPOSLENIKA NACIONALNOG PARKA PLITVIČKA JEZERA	74
7.1.	Analiza zadovoljstva zaposlenika iz službe prihvata, vođenja, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta Nacionalnog parka Plitvička jezera	77
7.2.	Usporedba zadovoljstva zaposlenika iz Službe prihvata, vođenja, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta i Podružnice hotelijerstva i ugostiteljstva Nacionalnog parka Plitvička jezera.....	81
7.2.1.	Analiza podataka zaposlenika iz Podružnice hotelijerstva i ugostiteljstva.....	81
7.2.2.	Usporedba zadovoljstva zaposlenika Službe prihvata, vođenja, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta i Podružnice hotelijerstva i ugostiteljstva	83
7.3.	Analiza ukupnog zadovoljstva zaposlenika Nacionalnog parka Plitvička jezera	86
7.3.1.	Analiza podataka zaposlenika iz ostalih Službi i Podružnica JUNP Plitvička jezera	86
7.3.2.	Analiza zadovoljstva zaposlenika svih Službi i Podružnica	91
8.	ZAKLJUČAK.....	94
	POPIS LITERATURE.....	96
	POPIS TABLICA.....	97
	POPIS ILUSTRACIJA	99
	Grafički prikazi:	100

SAŽETAK

U diplomskom radu se analizira organizacijska struktura Nacionalnog parka Plitvička jezera i zadovoljstvo zaposlenika Nacionalnog parka Plitvička jezera. Organizacijska struktura Nacionalnog parka Plitvička jezera dijeli se na devet Službi i Podružnica. Podaci su analizirani 2022. godine zaključno na dan 30.09.2022. Nacionalni park Plitvička jezera ima znatan broj zaposlenika. Ukupan broj zaposlenih u Nacionalnom parku Plitvička jezera zaključno na dan 30.09.2022. je 881 radnika. Zbog povećanog obima posla u ljetnoj sezoni Nacionalni park Plitvička jezera svake sezone zapošljava dodatan broj radnika. Za kontinuirani kvantitativni i kvalitativni broj zaposlenika u Nacionalnom parku Plitvička jezera značajan utjecaj ima organizacijska struktura i zadovoljstvo zaposlenika.

Ključne riječi: Nacionalni park Plitvička jezera, organizacijska struktura, zadovoljstvo zaposlenika

1. UVOD

1.1. Predmet i cilj rada

Predmet ovog rada jest organizacijska struktura Nacionalnog parka Plitvička jezera. Cilj rada je analizom sekundarnih podataka obraditi organizacijsku strukturu Nacionalnog parka Plitvička jezera i analizom primarnih podataka prikazati razinu zadovoljstva zaposlenika Nacionalnog parka Plitvička jezera.

1.2. Izvori podataka i metode prikupljanja

Za izvore podataka su korištene stručne knjige i internet stranice iz područja organizacijske strukture i turizma. U ovom radu se analiziraju primarni i sekundarni podaci. Podaci su prikupljeni metodom istraživanja za stolom (historijska metoda) i metodom uzoraka (anketiranje). Za obradu podataka korištene su metode analize, sinteze, klasifikacije, kompilacije, komparacije te statistička metoda.

1.3. Struktura rada

Sveukupno rad sadržava osam poglavlja. Rad započinje uvodom. Prvi dio rada odnosi se na teorijski dio organizacijske strukture. U drugom poglavlju se definira organizacijska struktura, upoznaju obilježja i elementi organizacijske strukture. Treće poglavlje definira vrste organizacijskih struktura, a to su: funkcijska organizacijska struktura, divizijska organizacijska struktura, matrična organizacijska struktura, procesna organizacijska struktura i matrična organizacijska struktura. Četvrtim poglavljem se završava teorijski dio rada. Četvrto poglavlje obuhvaća klasifikaciju čimbenika i utjecaja na izbor organizacijske strukture: utjecaj okoline na izbor organizacijske strukture, utjecaj strategije na izbor organizacijske strukture, utjecaj veličine na izbor organizacijske strukture i utjecaj tehnologije na izbor organizacijske strukture.

Peto poglavlje obuhvaća opće podatke Nacionalnog parka Plitvička jezera, značajke i turističku ponudu Nacionalnog parka Plitvička jezera. U šestom poglavlju se navodi organizacijska struktura Nacionalnog parka Plitvička jezera i njena podjela, a to su: Ured ravnatelja, Služba zaštite, održavanja, promicanja i korištenja Nacionalnog parka Plitvička jezera, Služba marketinga i prodaje, Služba prihvata, vođenja, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta, Služba ekonomsko-financijskih poslova, Služba zajedničkih poslova, Podružnica hotelijerstva i ugostiteljstva, Podružnica održavanja, tehnike i komunalne infrastrukture, Podružnica trgovine i SWOT analiza Nacionalnog parka Plitvička jezera.

Sedmo poglavlje sadržava analizu zadovoljstva zaposlenika Nacionalnog parka Plitvička jezera. Analizirano je zadovoljstvo zaposlenika Službe prihvata, vođenja, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta, slijedi usporedba zadovoljstva zaposlenika iz Službe prihvata, vođenja, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta s zadovoljstvom zaposlenika iz Podružnice hotelijerstva i ugostiteljstva i na posljetku se analizira ukupno zadovoljstvo zaposlenika Nacionalnog parka Plitvička jezera. Osmim poglavljem se zaključuje rad.

2. ORGANIZACIJSKA STRUKTURA

Riječ struktura (lat. Structura od struere – slagati, sklapati, zidati) ima više različitih značenja. Pod riječju „struktura“ podrazumijeva se, npr., građa, sastav, sklop, raspored, način gradnje, tvorevina, organizam.¹ Primjetno je da značenje riječi struktura ima veliku važnost u svakodnevnom životu, a posebno u organizacijama. Struktura označava obilježje organizacije dok organizacija obuhvaća sklop elemenata definiranih za postizanje zadane uspješnosti.

Organizacijska struktura je najvažniji element organizacije koji predstavlja strukturu poduzeća pa tako i sastav dijelova koji čine to poduzeće. Kroz povijest imamo razne autore koji definiraju organizacijsku strukturu, no izdvojiti ćemo jednu najsveobuhvatniju i najprihvatljiviju definiciju koju daje M. Novak Organizacijska struktura podrazumijeva sveukupnost veza i odnosa između svih činioaca proizvodnje odnosno poslovanja. Ova definicija upućuje na povezanost svih elemenata, kao i povezanost unutar svakog pojedinog elementa organizacijske strukture posebno.²

Struktura daje organizaciji obličje, odnosno predodređuje specifičan način njenog funkcioniranja, te je prema tome struktura organizacije, u mjeri u kojoj se svjesno oblikuje i temeljni mehanizam upravljanja djelovanjem organizacija.

Organizacijska struktura poduzeća je dinamičan element organizacije, stalno se mijenja. U organizacijama , baš kao i u svakom drugom živom organizmu se događaju stalne promjene. Na promjene u organizacijskoj strukturi utječu različiti unutarnji i vanjski čimbenici.

Unutarnji čimbenici su oni čimbenici koji su pod kontrolom organizacije, a oni su vizija, misija i ciljevi, strategija, tehnologija, veličina organizacije, životni ciklus organizacije, ljudi, proizvod i lokacija. Vanjski čimbenici su oni čimbenici koji djeluju nenajavljeno, odnosno zahtijevaju da se organizacija prilagođava njima, a oni su tržište rada, dobavljači, konkurencija, kupci, integracijski procesi, međunarodna okolina, kulturna okolina, pravna okolina, politička okolina, demografska okolina, društvena okolina, tehnološka okolina i ekonomska okolina.³

¹ Klarić, B., *Veliki rječnik stranih riječi*, Zora, Zagreb, 1968., str. 1250-1251

² Sikavica, P., Novak, M., *Poslovna organizacija*, Informator, Zagreb, 1999., str. 142

³ Sikavica, P., *Organizacija*, Školska knjiga, Zagreb, 2011., str. 209

2.1. Obilježja organizacijske strukture

Tri ključna obilježja koja određuju organizacijsku strukturu organizacije su: složenost, formalizacija i centralizacija te direktno utječu na funkcioniranje organizacije, ali isto tako i na koji će se način i koliko brzo prilagoditi čimbenicima organizacije.

Tri ključne dimenzije u organizaciji koje obilježavaju organizaciju su:

- složenost,
- formalizacija i
- centralizacija i decentralizacija.

Pod ostale čimbenike koji također utječu na ključne dimenzije u organizaciji smatramo : dubinu podjele rada i specijalizacija, broj hijerarhijskih razina u organizaciji, raspon kontrole , razina ovlasti i odgovornosti, stupanj centralizacije i decentralizacije te koordinacije u organizaciji.⁴

Prema veličini organizacije razlikuju se male i velike organizacije. Velike organizacije će biti složene i formalizirane gdje će se koristiti i određeni stupanj decentralizacije u organizaciji. Kod malih organizacija koristi se jednostavnija struktura koja je u manjoj mjeri formalizirana organizacija, ali može biti i centralizirana.

Na koji se načini tehnologija koristi u organizaciji uvelike će imati značaj na to da ako se organizacija koristi tehnologijom procesne ili pojedinačne proizvodnje bit će manje složena, formalizirana i centralizirana, dok će tehnologije za masovnu proizvodnju zahtijevati visok stupanj složenosti, formalizacije i centralizacije.

Vanjski i unutarnji čimbenici imaju veliki značaj u kreiranju organizacijske strukture. U uvjetima stabilne i jednostavne okoline organizacijska struktura će biti u većoj mjeri složena, formalizirana i centralizirana. No, ako organizacija posluje u uvjetima vrlo složene i nestabilne okoline organizacijska struktura će biti u manjoj mjeri složena, formalizirana i centralizirana.

⁴ Fabac, R., *Dizajniranje organizacije i upravljanje promjenama*, Naklada Slap, Zagreb, 2017.

Koordinacijom u organizaciji se organizira rad unutar organizacije. Ako je rad dobro koordiniran organizacija će biti u velikom stupnju uspješna što uključuje i povećanu efikasnost zajedničkog rada ljudi.

2.1.1. Složenost organizacijske strukture

Složenost organizacijske strukture obuhvaća ukupnu razinu horizontalne i vertikalne složenosti u organizaciji.

Složenost možemo podijeliti na:

- horizontalna diferencijacija (opseg kontrole),
- vertikalna diferencijacija (broj organizacijskih razina) i
- prostorna disperzija (zemljopisna rasprostranjenost).

Horizontalna složenost u organizaciji jest kada su zadaci podijeljeni na različite pod zadatke na istoj organizacijskoj razini. Horizontalna složenost može biti uža ili šira ovisno o tome da li je formiran veći ili manji broj organizacijskih jedinica na istoj organizacijskoj razini.

U slučaju kada je horizontalna složenost veća tada je i organizacija složenija. U uvjetima manje horizontalne složenosti manja je i složenost organizacije. Ako organizacijska struktura sadrži četiri ili manje organizacijskih jedinica organizaciju nazivamo horizontalnom organizacijom. Sačinjava li organizaciju pet ili više organizacijskih jedinica organizaciju nazivamo složena horizontalna organizacija.

Vertikalna složenost jest podjela organizacije po razinama menadžmenta u organizaciji odnosno podjela prema dubini. Vertikalna organizacijska struktura može biti plića ili dublja. Organizacija koja ima više razina menadžmenta je dublja, dok se plićom organizacijom smatra ona organizacija koja sadrži manji broj razina menadžmenta.

Ako je vertikalna organizacija dublja i složenost organizacije je veća. U slučajevima gdje je vertikalna organizacija plića složenost je manja i lakše ju je organizirati. Kada organizacijska struktura sadrži četiri ili manje organizacijskih razina tada organizaciju nazivamo jednostavna

vertikalna organizacija, a kada organizacija sadrži pet ili više organizacijskih razina onda tu organizaciju nazivamo složena vertikalna organizacija.⁵

2.1.2. Formalizacija organizacijske strukture

Formalizacija je stupanj propisivanja organizacija, odnosno razine standarda, procesa, inputa i outputa, pravila, procedura i politika kojima je određeno funkcioniranje organizacije te ponašanje članova organizacije (podjela poslova unutar organizacije) .

Formalizacija organizacije je u uskoj vezi sa složenošću organizacije. Organizacije koje su složenije su više formalizirane, a manje složene organizacije su i manje formalizirane. Formalizirane organizacije su u manjoj mjeri fleksibilne i vrlo sporo odgovaraju na odgovore iz okoline. Organizacije koje su u manjoj mjeri formalizirane su fleksibilne i brzo odgovaraju na odgovore iz okoline. Ako je u organizaciji veći stupanj formalizacije manje se usmeno komunicira dok u slučaju manjeg stupnja formalizacije češća je usmena komunikacija.

2.1.3. Centralizacija i decentralizacija organizacijske strukture

Centralizacija označava vrstu organizacije kojom se rukovođenje i upravljanje nekim poslom ili čitavim poduzećem usredotočuje na vrhu hijerarhijski utvrđene organizacijske strukture, s tim što svako mjesto na ljestvici ima točno utvrđene zadatke pa su niža rukovodeća mjesta podređena višim, a viša najvišim i to, u pravilu, do najmanjih pojedinosti.

Decentralizacija označava vrstu organizacije kojom se upravljanje ili rukovođenje prenosi s centralnih organa na niže organe. U decentraliziranoj organizaciji niži organi imaju veću ili manju samostalnost u organizaciji i načinu obavljanja poslova.⁶

⁵ Sikavica, P., *Organizacija*, Školska knjiga, Zagreb, 2011., str. 362

⁶ Sikavica, P., Novak, M., *Poslovna organizacija*, Informator, Zagreb, 1999., str. 32

2.2. Elementi organizacijske strukture

U samom utvrđivanju elemenata organizacijske strukture postoje razna objašnjenja autora nastala iz različitih tumačenja organizacijske strukture. H. Mintzberg objašnjava sljedeće elemente kao dio strukture!

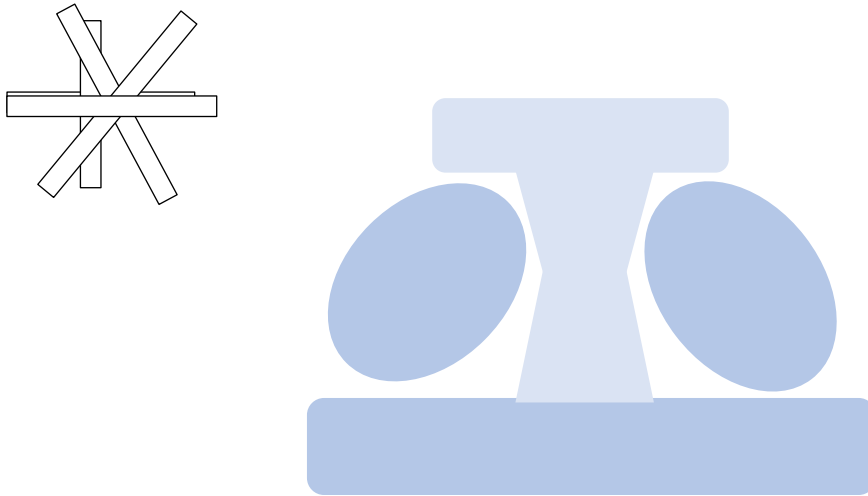
Elementi organizacijske strukture:

- operativni dio, koji čine svi izvršni radnici,
- strateški dio, koji čini vrhovno rukovodstvo odnosno Top Management,
- srednji dio, koji čine manageri srednje razine, tzv. Middle Manageri,
- tehnostruktura, koju čine stručnjaci s velikim stvarnim autoritetom,
- štabni dio, koji ima zadatak da pomaže linijskom managementu.⁷

Funkcije koje su prethodno nabrojane odnose se na poslove koje izvršavaju zaposlenici. Strateški dio faktora odnose se na menadžerske zadaće. Srednji dio obuhvaća izvršnu funkciju dok tehnostruktura objedinjuje poslove potpore menadžmentu. Zadnji dio su koordinacijski poslovi i poslovi profesionalaca.

⁷ Mintzberg, H., *Structure in 5s*, Management Science, 1979., str.323-325

Slika 1: Organizacijska struktura poduzeća prema H. Mintzbergu



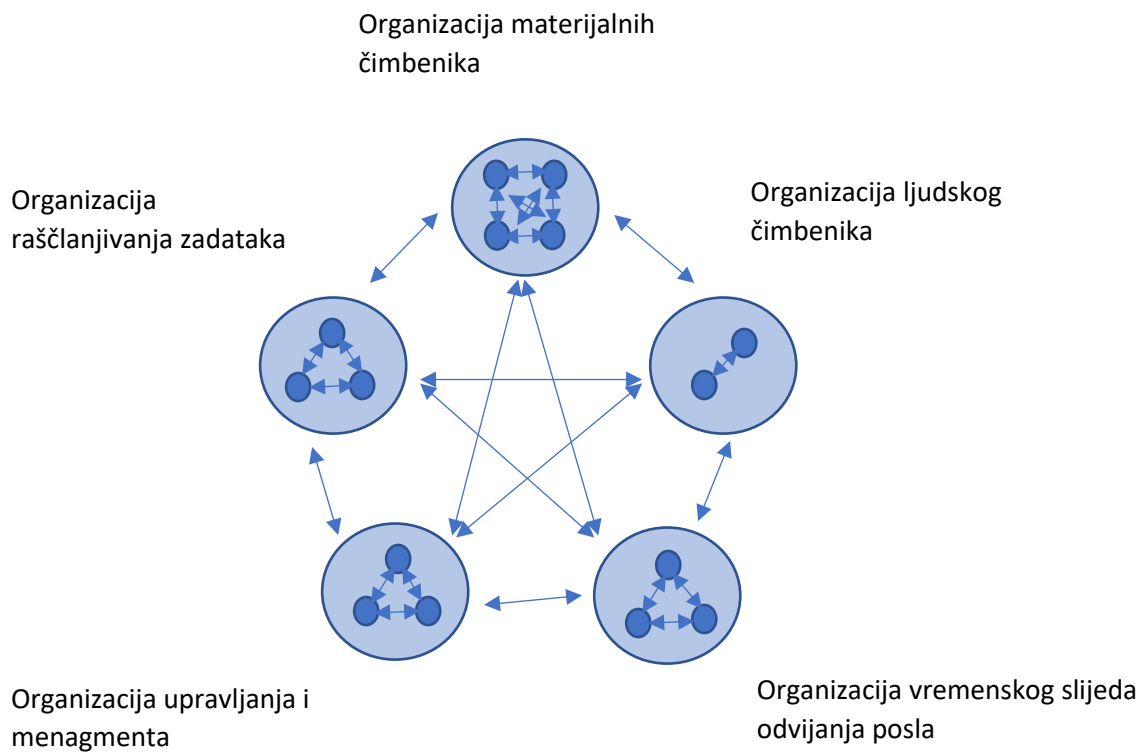
Izvor: izrada autora prema slici: Sikavica, P., Novak, M., *Poslovna organizacija*, Zagreb, 1999., str. 143

Organizacijsku strukturu poduzeća s nešto izmijenjenim nazivima čine sljedeći elementi:

- organizacija materijalnih čimbenika, kao element organizacijske strukture, obuhvaća organizaciju materijalnih inputa (sirovina i materijala) kao i organizaciju opreme (kapitalnih dobara),
- organizaciju ljudskih čimbenika : obuhvaća sve probleme vezane za organizaciju ljudi, odabir i popunjavanje radnih mjesta te integraciju i socijalizaciju ljudi u radnoj sredini,
- raščlanjivanje zadataka, obuhvaća podjelu ukupnog zadatka poduzeća na posebne i pojedinačne zadatke,
- organizacija upravljanja i menadžmenta: obuhvaća problematiku organizacije upravljanja menadžmenta kao i ostalih međusobnih odnosa i
- organizacija vremenskog redoslijeda poslova: obuhvaća istraživanje vremenske usklađenosti svih činitelja proizvodnje i poslovanja.⁸

⁸ Sikavica, P., Novak, M., *Poslovna organizacija*, Informator, Zagreb, 1999., str.143-146

Slika 2: Odnosi i veze između elemenata organizacijske strukture kao i unutar elemenata organizacijske strukture



Izvor: izrada autora prema slici Sikavica, P.; Novak, M.: Poslovna organizacija Zagreb 1999., str. 145

3. VRSTE ORGANIZACIJSKIH STRUKTURA

Primjena principa oblikovanja organizacijskih jedinica omogućuje formiranje različitih oblika organizacijskih jedinica. Svi se oblici mogu svrstati u dvije temeljne grupe a to su: jedno dimenzijske i multidimenzijske.

Jedno dimenzijske oblike formiranja organizacijskih jedinica karakterizira istovremena primjena jednog principa grupiranja poslova na istoj razini (npr., prema izvođenju ili prema objektu). Multidimenzijske oblike formiranja organizacijskih jedinica karakterizira istovremena primjena dvaju ili više principa grupiranja poslova na istoj razini (npr., prema izvođenju i prema objektu).

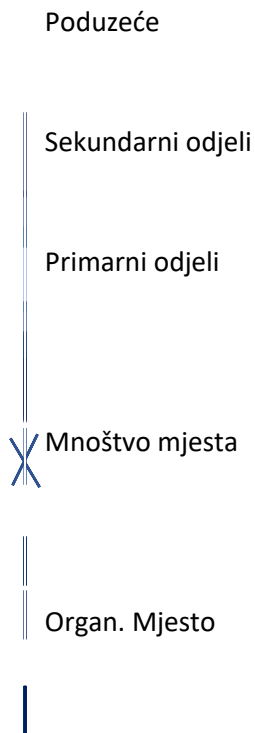
Organizacijski oblici se međusobno bitno razlikuju s obzirom na raspored pojedinačnih zadataka i resursa za njihovo izvršenje. Dok su jedno dimenzijski oblici početni oblici za svako poduzeće, multidimenzijski oblici su izraz evaluacije poduzeća. Stoga je odluka o izboru organizacijskih oblika vrlo bitna, ako dođe do pogrešnog izbora ili zakašnjenja u izboru pravog oblika može imati veoma teške posljedice za organizaciju.

Na temelju primjene navedenih i drugih principa grupiranja zadataka razvijene su različite teorije klasifikacije organizacijskih struktura. Pet karakterističnih oblika organizacijskih struktura su:

- **Funkcijske organizacijske strukture.** Svi se istovrsni ili slični poslovi grupiraju zajedno u organizacijske jedinice, kao što su marketing, inženjering, računovodstvo, proizvodnja, kontrola i drugo.
- **Divizijske organizacijske strukture.** Svi se poslovi koji su zajednički za jedan proizvod, grupu proizvoda, proizvodnu liniju bili geografsko područje grupiraju u jednu organizacijsku jedinicu koja postaje samodovoljna (self-contained unit).
- **Matrične organizacijske strukture.** Grupiraju se proizvodi tako da se istovremeno primjenjuje funkcijski i divizijski pristup koji se međusobno povezuju stvarajući novi oblik organizacijske strukture.
- **Procesne organizacijske strukture.** Grupiranje poslova oko temeljnih (core) procesa formiranjem multidisciplinarnih timova.

- **Mrežne organizacijske strukture.** Autonomne grupe povezane elektronički pomoću središnjeg brokera s kojim ugovaraju uslugu radi ostvarenja profita; mogu biti locirani bilo gdje na svijetu.⁹

Slika 3: Formiranje organizacijskih jedinica



Z

Izvor: izrada autora (prema slici: Buble, M., *Menadžment*, Ekonomski fakultet Split, Split, 2006., str. 249)

Formiranje organizacijskih jedinica polazi od tzv. organizacijskog mjesta kao najmanje jedinice raščlanjivanja. Mjesto predstavlja skup zadataka koje se veže za nositelja zadatka. Kako bi se ciljevi organizacijskih jedinica uravnotežili u skladu ispunjenja plana poduzeća, potrebno je ostvariti međusobnu suradnju.

⁹ Sikavica, P., Novak, M., *Poslovna organizacija*, Informator, Zagreb, 1999., str. 165-218

3.1. Funkcijska organizacijska struktura

Funkcionalna organizacijska struktura je oblik organizacijske strukture gdje se oblikovanje organizacijskih jedinica, podjela rada i klasifikacija poslova izvršava prema određenim zadacima u poduzeću.

Funkcijska organizacijska struktura je najrasprostranjeniji i najčešće uporabljivi oblik organizacijske strukture poduzeća. Funkcijska podjela još se naziva i tradicionalnom, odnosno klasičnom, jer ona predstavlja prvi i najstariji sustav strukturiranja organizacije. Poduzeće obično započinje svoj život funkcijskom strukturom. S vremenom, uslijed rasta i razvoja, prelazi na druge oblike strukture.¹⁰

Funkcijska organizacijska struktura najčešće se primjenjuje u malim i srednjim organizacijama po veličini, to su one organizacije koje proizvode jedan proizvod ili pružaju jednu vrstu usluga.

Predstavlja i oblik organizacije koji karakterizira:

- podjela aktivnosti i oblikovanje organizacijskih jedinica prema funkcijama,
- centralizirano upravljanje organizacijskim jedinicama s razine glavne uprave i
- međusobna ovisnost funkcija tj. organizacijskih jedinica.

Funkcijski oblik karakterizira grupiranje istorodnih, sličnih ili neposredno ovisnih i uvjetovanih poslova. Ovo se grupiranje obavlja tako da se svi poslovi date funkcije međusobno povežu i svrstaju u odgovarajuću organizacijsku jedinicu - sektor. Povezivanje (grupiranje) se provodi tako da se najprije formiraju uže organizacijske jedinice (grupe radnih mjesta), zatim šire, i tako redom, ali uvijek na funkcijskoj osnovi, da bi se na kraju formirala šira funkcijska organizacijska jedinica.

Funkcionalne jedinice obavljaju zadatke poput proizvodnje, nabave, prodaje, marketinga, financija, administracije, istraživanja i razvoja... U pravilu, ova forma se odnosi na centralizirano upravljanje jedinicama na razini glavne uprave.

¹⁰ Sikavica, P., Novak, M., *Poslovna organizacija*, Informator, Zagreb, 1999. str. 165- 218

Ovako formirane organizacijske jedinice imaju visoki rang u hijerarhiji strukturiranja ukupnog zadatka poduzeća - one su neposredno vezane uz glavnog menadžera (generalnog direktora, predsjednika uprave, CEO ili slično).

U ovisnosti o razvijenosti funkcijskog oblika razlikuju se tri njegova modaliteta, i to:

- početni,
- standardni i
- prijelazni.¹¹

Početni oblik funkcijske strukture sadrži broj uspostavljenih jedinica manji od broja poslovnih funkcija u organizaciji. Zbog toga se najčešće formiraju četiri organizacijske jedinice. Ovaj oblik organizacijske strukture je adekvatan za male organizacije i organizacije koje su centralizirane.

U organizacijama sa početnim oblikom funkcijske strukture ovim poduzećima dolazi do odstupanja od principa jedna funkcija - jedna organizacijska jedinica, tako da se najčešće u okviru jedne organizacijske jedinice nalaze dvije ili više funkcija. U tom se smislu obično formiraju četiri organizacijske jedinice - komercijalni sektor, sektor proizvodnje, privredno-računski sektor, te sektor općih i kadrovskih poslova

Standardni oblik sadrži broj formiranih funkcijskih jedinica jednak broju poslovnih funkcija u organizaciji. Ovu strukturu odabiru veće organizacije i organizacije koje su raspoređene na centre ili sektore. Uobičajeno ovaj oblik ima šest do osam organizacijskih jedinica odnosno sektora.

U srednjim i većim organizacijama dolazi do većeg stupnja podjele rada pa se stoga početni funkcijski oblik nužno mora proširiti. Na toj osnovi dolazi do izgradnje funkcijskog standardnog oblika koji karakterizira ostvarivanje načela jedna funkcija - jedna organizacijska jedinica. zbog kojih ovaj oblik ima više organizacijskih jedinica - sektora od početnog oblika.

¹¹ Babić, M., *Osnove organizacije*, Svjetlost, Sarajevo, 1976., str. 86 - 87

Razvijeni oblik sadrži broj formiranih funkcijskih jedinica veći od broja poslovnih funkcija u organizaciji. Ovaj oblik je proveden u velikim i kompleksnim organizacijama koje sadrže više profitnih jedinica.

Specijalizacijom i podjelom rada, te rastom opsega poslova u okviru funkcijskih jedinica dolazi do potrebe da se pojedine organizacijske jedinice raščlane na dvije ili više novih organizacijskih jedinica. U okviru funkcije proizvodnje stvaraju se uvjeti za prijelaz funkcijske u divizijsku organizacijsku strukturu. Kao posljedica toga dolazi do odstupanja od principa jedna funkcija - jedna organizacijska jedinica u princip jedna funkcija - dvije ili više organizacijskih jedinica.

3.2. Divizijska organizacijska struktura

Divizijska organizacijska struktura javlja se kao posljedica rasta i razvija poduzeća koja su (uslijed diversifikacije proizvodnje i širenja asortimana proizvoda) ekspanzijom na nova tržišta, kao i usmjeravanjem na određene kategorije kupaca, nužno bila primorana mijenjati svoju staru, tradicionalnu funkcijsku organizacijsku strukturu novim oblicima i modelima organizacije.

Divizijski (vise linijski) oblik karakterizira formiranje organizacijskih jedinica s aspekta objekta. Pri tom objekt može biti proizvod, grupa proizvoda, prodajna linija, projekt, program, biznis ili geografsko područje.

Moglo bi se reći da divizijska organizacija prati nekoliko procesa. Proces diversifikacije, povećanje, odnosno širenje asortimana proizvoda u proizvodnim programu poduzeća, divizionalizaciju i decentralizaciju, te procese još nazivamo 3d.¹²

Za razliku od funkcijskih organizacijskih struktura gdje su polazišta inputi, funkcije i specijaliziranost, u divizijskim organizacijskim strukturama polazišta su outputi. Osnovno obilježje divizijske organizacijske strukture je to što objedinjavanjem poslova većeg broja ili dijela poslovnih funkcija po proizvodima, geografskom području ili pak različitim kategorijama kupaca.

¹² Sikavica, P., *Organizacija*, Školska knjiga, Zagreb, 2011., str. 387

Tri osnovne vrste divizijskih organizacijskih struktura:

- predmetna,
- teritorijalna i
- organizacijska struktura prema kupcima.

Predmetna struktura primjenjuje se u velikim organizacijama sa širokim spektrom i raznovrsnim asortimanom proizvoda, koji se proizvode na različitim proizvodnim linijama, različitom tehnologijom proizvodnje i koji su namijenjeni različitim kupcima, ili su im tehnika i tehnologija prodaje također različite.

Suglasno tom konceptu zadaci svih funkcija, kojima je neposredno uvjetovana proizvodnja ili prodaja određenog proizvoda bili skupine proizvoda grupiraju se zajedno s proizvodnjom tog proizvoda ili skupine proizvoda u istu organizacijsku jedinicu. Na toj osnovi dolazi do formiranja tzv. federalnih jedinica koje djeluju kao samostalne proizvodne jedinice, svaka sa svojim vlastitim tržištem i proizvodnjom, svaka odgovorna za dobit i gubitak.

Teritorijalna organizacija je vrsta divizijske organizacijske strukture u kojoj se podjela rada u organizaciji, grupiranje i povezivanje srodnih ili pak sličnih poslova, te osnivanje nižih organizacijskih jedinica obavlja prema geografskim područjima ili teritoriju.

Organizacijska struktura orijentirana prema kupcima, klijentima odnosno potrošačima jedna je od vrsta divizijske organizacijske strukture u kojoj se podjela rada u organizaciji i grupiranje te povezivanje srodnih i sličnih poslova, te formiranje užih organizacijskih jedinica obavljaju prema skupinama ili pak kategorijama kupaca. Ovakav tip strukture primjenjivati će se u velikim organizacijama koje posluju s mnogo različitih proizvoda za različite kategorije odnosno skupine kupaca.

Divizijski je oblik poput funkcijskog jedno dimenzijski, što znači da se na svakom stupnju grupiranja poslova primjenjuje samo jedan princip. S obzirom na istovremeno djelovanje različitih faktora okoline ovakvi oblici ne mogu biti uvijek djelotvorni, pa se stoga u praksu uvode različiti dopunski oblici, što sve vodi ka tzv. multi dimenzijskim oblicima.¹³

¹³ Buble, M., *Menadžment*, Ekonomski fakultet Split, Split, 2006., str. 249- 273

3.3. Matrična organizacijska struktura

Matrični oblik je hibridni oblik organizacijske strukture u kojemu se križaju funkcijski i divizijski oblik u namjeri da se eliminiraju slabosti, a afirmiraju prednosti jednog i drugog oblika. Na taj način nastaje dualni oblik organizacijske strukture, što je specifična karakteristika matričnog oblika.

Nastaju preklapanjem više modela organizacije od kojih su najčešće

- Funkcijska/divizijska – prednosti specijalizacije s kombiniranjem prednostima decentralizacije
- Divizijska/divizijska – npr. raspodjela prema geografskom položaju

s ciljem da se neutraliziraju slabosti a povećaju prednosti oba oblika.

Matričnom obilježavamo svaku strukturu koja ima dvije koordinacijske osi. Te osi mogu biti i funkcionalna i objektna ili bilo koja druga kombinacija, to jest križanje dva kriterija grupiranja i koordinacije zadataka. U matričnoj organizaciji ovlaštenja i odgovornosti se ostvaruju po "vertikali", a po "horizontali" upravljanje i vođenje.

Karakteristična je dualna (dvostruka) odgovornost članova projektnog tima - članovi projektnog tima odgovorni projektnom menadžeru i menadžeru poslovne funkcije. Zbog brojnih horizontalnih i vertikalnih veza često se ne zna tko je šef kojemu su ostali zaposlenici podređeni, a bitno je napomenuti da se u tim situacijama događaju sukobi između projektnih i funkcijskih menadžera. Zaključujemo da uspješno funkcioniranje matrične organizacijske strukture možemo postići stalnom komunikacijom, poštovanjem i suradnjom između projektnog i matričnog menadžera.

Zbog velike složenosti i nestalnosti, matrična organizacijska struktura bi trebala biti rezervirana za one situacije gdje nijedna druga organizacijska struktura nije djelotvorna.¹⁴

Matrična struktura najbolje funkcionira u srednje velikim poduzećima koja sadrže veliki broj proizvoda a gdje su uvjeti složene i nepredvidive okoline pa poduzeće mora biti prilagodljivo.

¹⁴ Internet stranica: poduzetnički pojmovnik Zicer, 06.08.2022.

3.4. Procesna organizacijska struktura

Proces karakterizira skup svih aktivnosti uključivanjem potrebnog kadra, koncepta i drugih sredstava s ciljem pretvaranja inputa u output radi zadovoljavanja potreba krajnjih kupaca. Ovaj proces obuhvaća sve aktivnosti od identificiranja potreba korisnika sve do zadovoljenja istih.

Procesna organizacija primjenjuje se u velikim organizacijama koje su ponajprije organizirane po divizijama, bilo prema proizvodima, teritoriju ili kupcima. Kako je svaka divizija, zapravo, organizacija u malom, pa ima sve funkcije odnosno potrebne poslove svih za nju važnih funkcija, unutar divizijskih jedinica može se uspostaviti procesna organizacija s obzirom na različite vrste poslovnih procesa unutar divizija.

Te su organizacije s jednorazinskom hijerarhijom, dakle, s plitkom organizacijom u kojoj svaka pojedina poslovna funkcija poprima obilježja pojedinih faza poslovnog procesa, a sve zajedno obuhvaća cijeli poslovni proces.¹⁵

Razlikuju se tri tipa procesa:

- središnji procesi,
- procesi potpore i
- menadžment procesi.

Središnji procesi usmjereni su na potrebe kupaca s ciljem da ih zadovolje na najbolji mogući način, procesi potpore zadovoljavaju interne potrebe: potrebe proizvodnje i zaposlenih, a menadžment procesi utječu na procese potpore i središnje procese.

Kod procesne organizacijske strukture imamo tri do pet središnjih procesa koji determiniraju rad poduzeća. To su najčešće sljedeći procesi:¹⁶

- razvoj i uvođenje proizvoda,
- zaprimanje i izvršenje narudžbi,
- operacije i logistika i

¹⁵ Sikavica, P., *Organizacija*, Školska knjiga, Zagreb, 2011., str. 436

¹⁶ Ibidem, str. 249

- servis i potpora kupcu.

3.5. Mrežna organizacijska struktura

Promjene u okolini su sve brže i kompleksnije što je dovelo do potrebe fleksibilnosti organizacijskih struktura. Takve strukture su zasnovane na samoupravnim timovima i samoupravnim radnicima (selfmanagment workes) poduprtim suvremenom informatičkom tehnologijom koja je osigurala njihovo povezivanje u različite oblike mreža.

Razlikujemo dvije vrste mreža, a to su:

- mrežno zasnovane organizacijske strukture organizacije i
- mrežno zasnovane organizacije.

Mrežno zasnovane organizacijske strukture organizacije su orijentirane na preoblikovanje organizacijske strukture poduzeća u kojoj dolazi do maksimalne redukcije razina menadžmenta (rightsizing) i informacijskog povezivanja pojedinaca i timova u organizacijsku mrežu organizacije. Organizacija ribarske mreže (fishnet organization) je primjer takve strukture po kojoj je i nazvana jer ribarsku mrežu čini mnoštvo okna i čvorova.

Čvorovi simboliziraju pojedince ili timove u kojima se povezuju informatičke veze. Pošto su čvorovi dio jedinstvene mreže znači i da su i pojedinci i timovi u toj mreži povezani. Svaki pojedinac ili tim radi izvršenja vlastitog zadatka može putem mreže koordinirati s onima u mreži koji imaju poveznicu s izvršenjem njegovog zadatka.¹⁷

Mrežno zasnovane organizacije su orijentirane na preoblikovanje organizacije u pravcu glavne funkcije u separtne organizacije (outsourcing) te formiranja transakcije mreže u kojoj su povezani resursi različitih tvrtki radi stvaranja zajedničkog učinka (proizvoda ili usluge). Mrežno zasnovane organizacije su prividnog karaktera pa se stoga zovu i virtualne (virtual enterprise) jer ne postoji u formalno-pravnom smislu zasnovan jedan subjekt.

¹⁷ Cuminngs, Worley, *Organization development and change*, South Western 6th ediotion, 1947., str 279

4. IZBOR ORGANIZACIJSKE STRUKTURE

Pri odabiru organizacijske strukture potrebno je sagledati sve utjecajne čimbenike. Pod čimbenicima organizacije podrazumijevaju se svi oni čimbenici koji utječu na izbor određene vrste organizacijske strukture te određuju i ključne dimenzije organizacije kao što su dubina podjele rada i specijalizacije, broj hijerarhijskih razina u organizaciji, raspon kontrole, razina ovlasti i odgovornosti, stupanj centralizacije i decentralizacije te koordinacije u organizaciji.

Organizacijska struktura nije samostalna komponenta već varira s obzirom na određene učinke. To bi značilo da prilikom oblikovanja nije dovoljno uzeti u obzir određene principe analize i sinteze zadatka organizacije već je uvelike potrebno uvažavati i utjecaje različitih čimbenika. Najčešća klasifikacija utjecaja čimbenika su klasifikacija na egzogene (vanjske) i endogene (unutarnje) čimbenike.

4.1. Klasifikacija čimbenika organizacijske strukture

Razlikujemo primarne grupe čimbenika koje utječu na organizaciju, a to su egzogene i endogene.

Egzogeni ili vanjski čimbenici utjecaja smatraju se:

- institucionalni uvjeti,
- integracijski procesi,
- znanstveno- tehnološki razvoj i
- tržište.

Egzogeni čimbenici su takvi da na njih organizacija može samo do neke razine utjecati, ali organizaciji je nužno da se prilagođava egzogenim čimbenicima ako želi opstanak i razvoj.

Endogeni ili unutarnji čimbenici utjecaja označavaju:

- zadatak organizacije,
- veličinu organizacije,
- tehnologiju,
- lokaciju i

- ljudske resurse.¹⁸

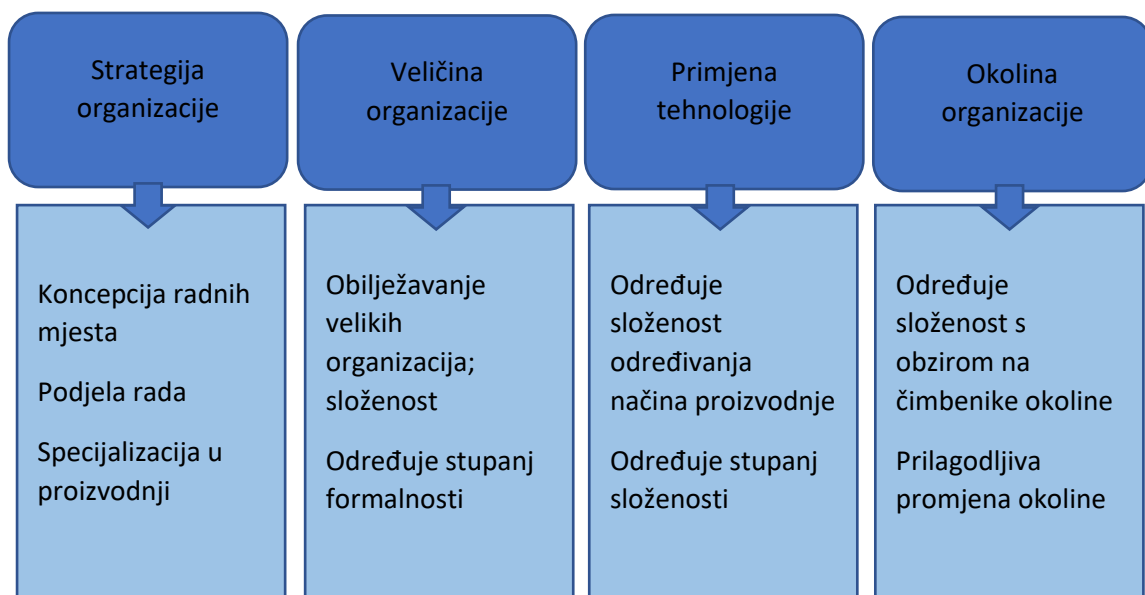
Endogeni čimbenici utjecaja mogu biti slučajni i nepredvidivi. Endogeni čimbenici organizacije, jednako kao i egzogeni, povezani su tako da utjecaj jednog čimbenika automatski izaziva promjene i na drugim čimbenicima te u samoj organizacijskoj strukturi organizacije.

Četiri ključna čimbenika utjecaja temeljena na klasifikaciji su:

- okolina,
- strategija,
- tehnologija i
- veličina.¹⁹

U nastavku slijedi slika na kojoj su prikazani čimbenici utjecaja na dimenzije organizacije.

Slika 4: Čimbenici koji utječu na dimenzije organizacije



Izvor: vlastita izrada autora prema slici: Sikavica, P., *Organizacija*, Školska knjiga, Zagreb, 2011., str. 361

Na slici 4 su prikazani čimbenici utjecaja na dimenzije organizacije. Glavna četiri čimbenika utjecaja na dimenzije organizacije su: strategija organizacije, veličina organizacije, primjena tehnologije i okolina organizacije.

¹⁸ Buble, M., *Menadžment*, Ekonomski fakultet Split, Split, 2006., str. 305

¹⁹ Ibidem, str. 305

Pronalaskom organizacijske strukture potrebno je održati simetriju između organizacijske strukture i ostvarivanju zadanih ciljeva. Tada bi izbor organizacijske strukture trebao dati potreban doprinos za ostvarenje ciljeva osiguranjem učinkovitosti i djelotvornosti.

4.2. Utjecaj okoline na izbor organizacijske strukture

Okolinom se smatra sveukupnim brojem čimbenika koji utječu na poslovanje organizacije, a organizacija ih respektira prilikom donošenja odluka.

Utjecajem i samom realizacijom određenih varijabli i komponenata iz okoline proučava se cjelokupna organizacijska struktura. Razlikujemo opću i specifičnu okolinu, još se nazivaju i izvjesna i neizvjesna ili jednostavna i kompleksna okolina.

Svaka organizacija različito reagira na elemente iz okoline. Razlog tome jest jer je svaka organizacija jedinstvena i svaka organizacija ima različitu sposobnost prilagodbe onih komponenata okoline koja najviše utječe na organizaciju. Poklapanjem organizacije i elemenata okoline preduvjet je optimalnog odgovora organizacije na podražaje iz okoline.

Iz rezultata istraživanja koja su proveli Lawrence, P., and Lorsch, J. ("Differentiation and Integration in Complex Organizations" *Administrative Science Quarterly* 12, (1967), 1-30.) mogli bi se izvući i neki bitni zaključci, kao što su:

- U stabilnoj i manje diferenciranoj okolini efikasna poduzeća su manje diferencirana, ali visoko integrirana, dok su efikasna poduzeća u diferenciranoj i nestabilnoj okolini više diferencirana i integrirana.
- Različiti utjecaji okoline uvjetuju oblikovanje različitih mehanizama za rješavanje konflikata i ostvarivanje integracije; ako je okolina stabilna, konflikti se rješavaju efikasno centralizacijom, a u trenutku kada je okolina nestabilna (visok stupanj neizvjesnosti). U takvim slučajevima je važno da integratori posjeduju obilježja, kao što su stručnost i znanje, posrednička orijentacija, položaj i efikasnost u rješavanju konflikata.
- Broj i vrsta mehanizma integracije ovise o stupnju stabilnosti okoline.
U uvjetima visokog stupnja neizvjesnosti okoline organizacija ima veoma razrađen mehanizam integracije (odjel za integraciju, stalne među funkcijske timove na tri

razine menadžmenta, neposredno kontakte među menadžerima, hijerarhiju menadžmenta i pismeni sustav komuniciranja).

U uvjetima srednjeg stupnja neizvjesnosti okoline, funkcija integratora se povjerava pojedincima, timovi su povremeni, a ostali su mehanizmi kao i u prethodnom slučaju.

U uvjetima stabilne okoline organizacija uopće ne razvijaju posebne mehanizme, osim kontakata među menadžerima, hijerarhije menadžmenta i pismenih komunikacija.

- U ovisnosti o vrsti okoline razlikuje se i stupanj formalizacije organizacije.

U stabilnoj i sigurnoj okolini efikasne organizacije imaju veoma izgrađen sustav pravila, tj. visoko su formalizirana.

U nestabilnoj i nesigurnoj okolini efikasne organizacije imaju mali broj pravila, tj. nisko su formalizirana, pa je time povećana i njihova sposobnost za brzu adaptaciju.²⁰

Iz navedenih tvrdnji uočljivo je da su organizacijske strukture podložne utjecaju diferencijacije i integracije s jedne strane, dok s druge strane utjecajem okoline. Kako bi se različiti modeli organizacijske strukture oblikovali u obzir se uzimaju kombinacija stupnja diferencijacije, mehanizam integracije i tip okoline.

4.3. Utjecaj strategije na izbor organizacijske strukture

Strategiju možemo nazvati planom za interakciju organizacije s konkurentskom okolinom radi postizanja ciljeva organizacije. Strategija kao sredstvo ostvarivanja ciljeva organizacije, da bi bila uspješna mora početi od analize stanja u kojem je organizacija kao i vizije gdje ona želi ići.

Strategija i organizacijska struktura su usko vezane, tako da i sama strategija poduzeća određuje organizacijsku strukturu organizacije.

Značajan istraživački doprinos gdje se utvrđuje međuovisnost strategije i organizacijske strukture dali su Galbraith i Nathoson (1997). Svojim istraživanjem proširuju i samu tipologiju organizacijske strukture stavljajući dvije nove strukture: globalnu i holding strukturu.

Razlikujemo šest organizacijskih struktura, a to su:

- jednostavna organizacijska struktura,

²⁰ Buble, M., *Menadžment*, Ekonomski fakultet Split, Split, 2006., str. 306-308

- poli funkcijska organizacijska struktura,
- multi divizijska organizacijska struktura,
- holding organizacijska struktura,
- globalna organizacijska struktura i
- matrična organizacijska struktura.²¹

Galbraith i Nathanson preferiraju alternativne pravce koji se ogledaju u sljedećem:

- razvojni put organizacije započinje jednostavnom organizacijom strukturom apliciranom na monoproduktnu organizaciju,
- dimenzionalni razvoj organizacije vodi prema jednostavnoj funkcijskog organizacijskoj strukturi,
- u slučaju vertikalne integracije organizacije teži poli funkcijskoj organizacijskoj strukturi,
- razvoj s povezanom diversifikacijom proizvodnje prati multi divizijska organizacijska struktura,
- ekspanzija organizacije na internacionalnom prostoru iziskuje globalne multi divizijske organizacijske strukture.²²

4.4. Utjecaj veličine na izbor organizacijske strukture

Veličina organizacije bitna je u oblikovanju organizacijske strukture za sve organizacije. Veličina organizacije se ne može izjednačavati s dimenzijama organizacije kao što su formalizacija, centralizacija ili složenost baš zato što su one, odnosno stupanj formalizacije, složenosti i centralizacije upravo posljedica, uz ostalo i veličine organizacije.

²¹ Buble, M., *Menadžment*, Ekonomski fakultet Split, Split, 2006., str. 309

²² Ibidem, str. 310

Veličina organizacije se mjeri prema broju zaposlenih, visine ostvarenog prihoda, visine ostvarenog profita, vrijednosti imovine organizacije i udjela organizacije na tržištu ponude određenih proizvoda ili usluga.²³

Prema dimenzijama organizacije veličinu organizacije možemo pretpostaviti. Uzimajući u obzir da je organizacija velika smatra se da je ona horizontalno-funkcijski i vertikalno-hijerarhijski diferencirano, standardizirano i formalizirano. Što je organizacija veća niži je stupanj centralizacije. Pretpostavkom da je poduzeće specijalizirano, standardizirano i formalizirano tada je stupanj centralizacije neznatniji.

Veće organizacije zahtijevaju i opširniju podjelu rada što zahtjeva horizontalnu podjelu i podjelu na više različitih specijaliziranih jedinica.

4.5. Utjecaj tehnologije na izbor organizacijske strukture

Tehnologija je jedan od najvažnijih čimbenika koji utječu na oblikovanje organizacije. Tehnologija ne utječe samo na promjene u organizaciji, nego izaziva promjene u cijelom društvu.

Tehnologijom se smatra srž samog procesa transformacije. Tokom procesa transformacije uključene su metode proizvodnje, tijek posla i oprema. Kada je riječ o tehnologiji, prvenstveno se odnosi na proizvodnu tehnologiju. Razlikujemo uslužnu tehnologiju koja se koristi u području uslužnih djelatnosti. Uslužnu tehnologiju karakterizira istovremena proizvodnja i potrošnja.²⁴

Od strane teoretičara tzv. škole međuljudskih odnosa tehnologija kao čimbenik koji utječe na oblikovanje organizacijskih jedinica znatno je bila zapostavljena. Tehnologiju su smatrali nevažnim čimbenikom utjecaja uzimajući u obzir usporedbu sa socijalnom i psihološkom situacijom zaposlenika na radu.

Nakon provedbe empirijskih istraživanja dokazano je da tehnologija ipak predstavlja čimbenik koji se ni u kojem slučaju ne može zaobići prilikom osnivanja organizacijskih jedinica.

²³ Sikavica, P., *Organizacija*, Školska knjiga, Zagreb, 2011. str. 251

²⁴ Sikavica P., *Organizacija*, Školska knjiga, Zagreb, 2011. str. 233

U današnje vrijeme tehnologija znatno utječe na oblikovanje organizacijske strukture. Tehnologija današnjice je jako uznapredovala, a najviše informatička tehnologija koja omogućava stvaranje komunikacijskih mreža koje su vrlo važne za organizacijsku strukturu.

5. NACIONALNI PARK PLITVIČKA JEZERA

Nacionalni park Plitvička jezera je šumoviti planinski park kroz koji se, jedno ispod drugog, niže šesnaest prekrasnih jezera i jezeraca modrozeleno boje. Nacionalni park Plitvička jezera se smjestio na sjeveroistoku Like između planina Male Kapele i Plješivice.

Plitvička Jezera sasvim sigurno spadaju u svjetske raritete, a po svojim estetskim svojstvima atrakcija su visokog stupnja privlačnosti. To je resurs po kome je Lika i Hrvatska prepoznatljiva na turističkom tržištu i resurs koji prenosi svijetu sliku Like i Hrvatske.²⁵

Slika 5: Nacionalni park Plitvička jezera, Veliki slap



Izvor: Internet stranica, *Nacionalni park Plitvička jezera*, <https://np-plitvicka-jezera.hr> (24.09.2022.)

²⁵ Bilen, M., Bučar, K., *Osnove turističke geografije*, Ekonomski fakultet Zagreb, Zagreb 2001. op.cit., str. 146

Nacionalni park Plitvička jezera su:

- najstariji,
- najveći i
- najposjećeniji Nacionalni park u Hrvatskoj.

Nacionalni park Plitvička jezera proglašena su Nacionalnim parkom 8. travnja 1949. godine. Broji mnogobrojne posjetitelje iz cijelog svijeta. 2011. godine prvi put u povijesti u Nacionalnom parku Plitvička jezera zabilježena je brojka koja premašuje milijun posjeta.

5.1. Značajke Nacionalnog parka Plitvička jezera

Zahvaljujući akademiku Ivi Pevaleku i njegovim istraživanjima područje Plitvičkih jezera proglašeno je Nacionalnim parkom 1949 godine. Ivo Pevalek je je jedan od prvih istraživača koji je naglasio važnost sedre i bioloških komponenata u njenom nastajanju. Proces osedavanja kojim nastaju i rastu sedrene barijere su jedinstvena i univerzalna vrijednost vode Plitvičkih jezera. Nakon trideset godina, 1979. zbog svoje jedinstvenosti i prirodnih ljepota UNESCO je uvrstio Nacionalni park Plitvička jezera na Listu svjetske prirodne baštine.

Nacionalni park Plitvička jezera zauzima površinu od 29 685 hektara. Vodene površine Nacionalnog parka Plitvička jezera zauzimaju manje od 1%, a najposjećeniji je dio parka. Tok vode započinje od izvora Crne i Bijele rijeke koje se ulijevaju u rijeku Maticu. Rijeka Matica nastavlja tok preko šesnaest kaskadnih jezera ispresječena brojnim barijerama i slapovima sve do rijeke Korane. Jezera su podijeljena na Donja i Gornja jezera. Temeljna razlika Donjih i Gornjih jezera jest geološka. Ukupno je dvanaest Gornjih jezera okruženi dolomitom, a to su: Prošćansko jezero, Jezero Ciginovac, Jezero Batinovac, Jezero Okrugljak, Veliko jezero, Malo jezero, Jezero vir, Jezero Galovac, Gradinsko jezero, Milino jezero, Jezero Burgeti i Jezero Kozjak.

U nastavku slijedi fotografija slapova „Milke Trnine“ koja se nalazi na donjim jezerima Nacionalnog parka Plitvička jezera.

Slika 6: Slapovi „Milke Trnine“



Izvor: Internet stranica, *Nacionalni park Plitvička jezera*, <https://np-plitvicka-jezera.hr> (24.09.2022.)

Slapovi Milke Trnine su dobili ime u čast operne dive Milke Trnine. Slapovi Milke Trnine se nalaze na Donjim jezerima, slapovi povezuju jezera Milanovac i Gavanovac. Milka Trnina je živjela u 19. st. i djelovala u cijelom svijetu. Izuzetno je voljela Plitvička jezera. Donirala je prihode preko Društva za očuvanje i proljepšanje Plitvičkih jezera i okolice. Donacija se iskoristila za izgradnju i očuvanje staza unutar parka. U blizini slapova nalazi se spomen ploča Milke Trnine.

Ukupno brojimo četiri Donja jezera, okružena vapnenačkim stijenama, nalaze se u kanjonu, a to su: Jezero Milanovac, Jezero Gavanovac, Jezero Kaluđerovac i Jezero Novakovića brod.

Na samom kraju Donjih jezera nalazi se Veliki slap. Veliki slap je najviši slap u Nacionalnom parku Plitvička jezera visok 78 metara. Mjesto gdje se susreću tok Velikog slapa i šesnaest jezera tvore slapove Sastavke. Sastavcima započinje rijeka Korana.

Nacionalni park Plitvička jezera je najposjećeniji Nacionalni park u Hrvatskoj. Godine 2011. prvi put u povijesti bilo je više od milijun posjeta. Broj turista u Nacionalnom parku Plitvička jezera se značajno povećava iz godine u godinu. Svoj vrhunac doseže 2017. godine gdje je bilo oko 1.7 milijuna posjeta. Zbog velikog porasta posjetitelja i kontinuiranog rasta, limitiran je broj posjetitelja. Prema količini posjećenosti Nacionalnog parka Plitvička jezera uočljivo je da je Nacionalni park Plitvička jezera vrlo atraktivni prirodni resurs svjetskog značaja.

Snaga privlačnosti atraktivnog resursa mjeri se brojem posjetitelja.²⁶ Što je prostor atraktivniji povećava se i broj posjetitelja. Turistička vrijednost resursa ocjenjuje se dakle obujmom turističkog prometa odnosno brojem posjetitelja. Pri tome je stupanj atraktivnosti resursa samo jedan od elemenata vrednovanja resursa (prostora).²⁷

5.2. Turistička ponuda Nacionalnog parka Plitvička jezera

Kroz Nacionalni park Plitvička jezera prolazi veliki broj posjetitelja. Nacionalni park Plitvička jezera sadrži osam programa koji su višesatni. Kako bi se posjetitelji osjećali zadovoljniji potrebni su i ostali sadržaji tokom i nakon obilaska Nacionalnog parka Plitvička jezera.

Jedne od glavnih turističkih ponuda unutar Nacionalnog parka Plitvička jezera su:

- gastronomska ponuda,
- ponuda smještajnih kapaciteta,
- suvenirnica i
- turistička vođenja.

Gastronomska ponuda unutar Nacionalnog parka Plitvička Jezera je raznolika. Gastronomski objekti nude „fast food“ hranu, klasična jela i jela bazirana na ličkoj kuhinji. Jela bazirana na ličkoj kuhinji pripremljena su od sastojaka koja rastu u očuvanom okolišu plitvičkih polja i proizvodima iz domaćeg uzgoja plitvičkog kraja.

²⁶ Pirjevec, B., *Turizam-jučer, danas...*, Veleučilište u Karlovcu, Karlovac, 2008., str.102

²⁷ Bilen, M., Bučar, K., *Osnove turističke geografije*, Ekonomski fakultet Zagreb, Zagreb, 2001., str. 48

Gastronomski objekti unutar Nacionalnog parka Plitvička jezera su: Bistro Kozjačka draga, Bistro Hladovina, Caffè Rapajinka, Caffè Flora, Restoran Lička kuća, Buffet Slap, Buffet Kupalište, Buffet Labudovac i Restoran Poljana.²⁸

U nastavku slijedi fotografija restorana Ličke kuće.

Slika 7: Lička kuća



Izvor: Internet stranica, *Nacionalni park Plitvička jezera*, <https://np-plitvicka-jezera.hr> (24.09.2022.)

Lička kuća je otvorena 1972. godine. Cijeli restoran je uređen po uzoru na seoske ličke kuće. Hrana koja se nudi je autohtona, a najpoznatija je janjetina s ražnja koja je izuzetno cjenjena. Ono što ličku domaću janjetinu razlikuje od onih iz ostalih dijelova Hrvatske, jest činjenica da u Lici na jednom metru četvornom raste više od 50 različitih vrsta biljaka od kojih je četvrtina ljekovitih. Sve te arome i ljekoviti sastojci nalaze se u mesu koje se ovdje poslužuje. Plitvička Jezera nisu samo usputna stanica na putu prema moru ili za kratku okrepu nakon obilaska jezera, već mjesto na koje valja doći, kušati rapsodiju okusa, okrijepiti dušu i tijelo. ²⁹

²⁸ Internet stranica, *Nacionalni park Plitvička jezera*, <https://np-plitvicka-jezera.hr> (16.12.2022.)

²⁹ Internet stranica, *Nacionalni park Plitvička jezera*, <https://np-plitvicka-jezera.hr> (24.09.2022.)

Unutar Nacionalnog parka Plitvička jezera nalaze se tri hotela. Za posjetitelje koji su voljni ostati duže i posvetiti se višesatnom ili višednevnom obilasku parka idealna je opcija prespavati u jednom od hotela. Hoteli unutar Nacionalnog parka Plitvička jezera su: Hotel Jezero, Hotel Plitvice i Hotel Bellevue. Gosti hotela koji spavaju u hotelima Nacionalnog parka Plitvička Jezera nakon kupnje ulaznice prvog dana, svaki sljedeći dan imaju mogućnost besplatnog obilaska parka.

U Nacionalnom parku Plitvička jezera nalaze se tri suvenirnice. U suvenirnicama se može pronaći raznih suvenira, magneta, porculana, odjevnih predmeta i domaćih proizvoda. Suvenirnice možete pronaći na glavnom ulazu, ulazu dva, na pristaništu Kozjačka draga i u hotelu Jezero.

Među zaposlenim unutar Nacionalnog parka Plitvička jezera su turistički vodiči. Turistički vodiči obavljaju poslove vođenja. Za posjetitelje koji žele znati više mogu si rezervirati turističko vođenje. Razlikuju se poludnevna i cjelodnevna vođenja, ovisno koliko se posjetitelj želi zadržati.

6. ORGANIZACIJSKA STRUKTURA NACIONALNOG PARKA PLITVIČKA JEZERA

Javna ustanova Plitvička jezera je samostalna gospodarska organizacija koja je primarno odgovorna za upravljanje Nacionalnim parkom i svim njegovim sadržajem. Nacionalnim parkom upravlja Javna ustanova koju osniva Vlada Republike Hrvatske.

Temeljna djelatnost Ustanove je zaštita, održavanje i promicanje Nacionalnog parka u cilju zaštite i očuvanja izvornosti prirode, osiguravanja neometanog odvijanja prirodnih resursa i održivog korištenja prirodnih dobara, nadziranje provođenja uvjeta i mjera zaštite prirode na području kojim upravljaju te sudjelovanje u prikupljanju podataka u svrhu praćenja stanja očuvanosti prirode (monotoring).

6.1. Podjela organizacijske strukture Nacionalnog parka Plitvička jezera

Organizacijska struktura predstavlja sveukupnost veza i odnosa svih sudionika kao i sveukupnost veza i odnosa unutar svakog pojedinog poslovanja.³⁰ Organizacijska struktura Javne ustanove Nacionalnog parka Plitvička jezera dijeli se na devet Službi i Podružnica.

Unutarnje ustrojstvo Javne ustanove Nacionalnog parka Plitvička jezera dijeli se na devet organizacijskih Službi i Podružnica, a to su:

- Ured ravnatelja,
- Služba zaštite, održavanja, očuvanja promicanja i korištenja Nacionalnog parka,
- Služba marketinga i prodaje,
- Služba prihvata, vođenja, informiranja, prijevoz posjetitelja i internog transporta,
- Služba ekonomsko-financijskih poslova,
- Služba zajedničkih poslova,
- Podružnica hotelijerstva i ugostiteljstva,
- Podružnica održavanja, tehnika i komunalne infrastrukture,
- Podružnica trgovine³¹

U nastavku slijedi tablični prikaz ukupnog broja zaposlenih u JUNP Plitvička jezera zaključno na dan 30.09.2022. godine.

³⁰ Sikavica, P., *Organizacija*, Školska knjiga, Zagreb, 2011., str. 334

³¹ Internet stranica, *Nacionalni park Plitvička jezera*, <http://np-plitvicka-jezera.hr> (14.1.2022.)

Tablica 1: Ukupan broj zaposlenih Nacionalnog parka Plitvička jezera

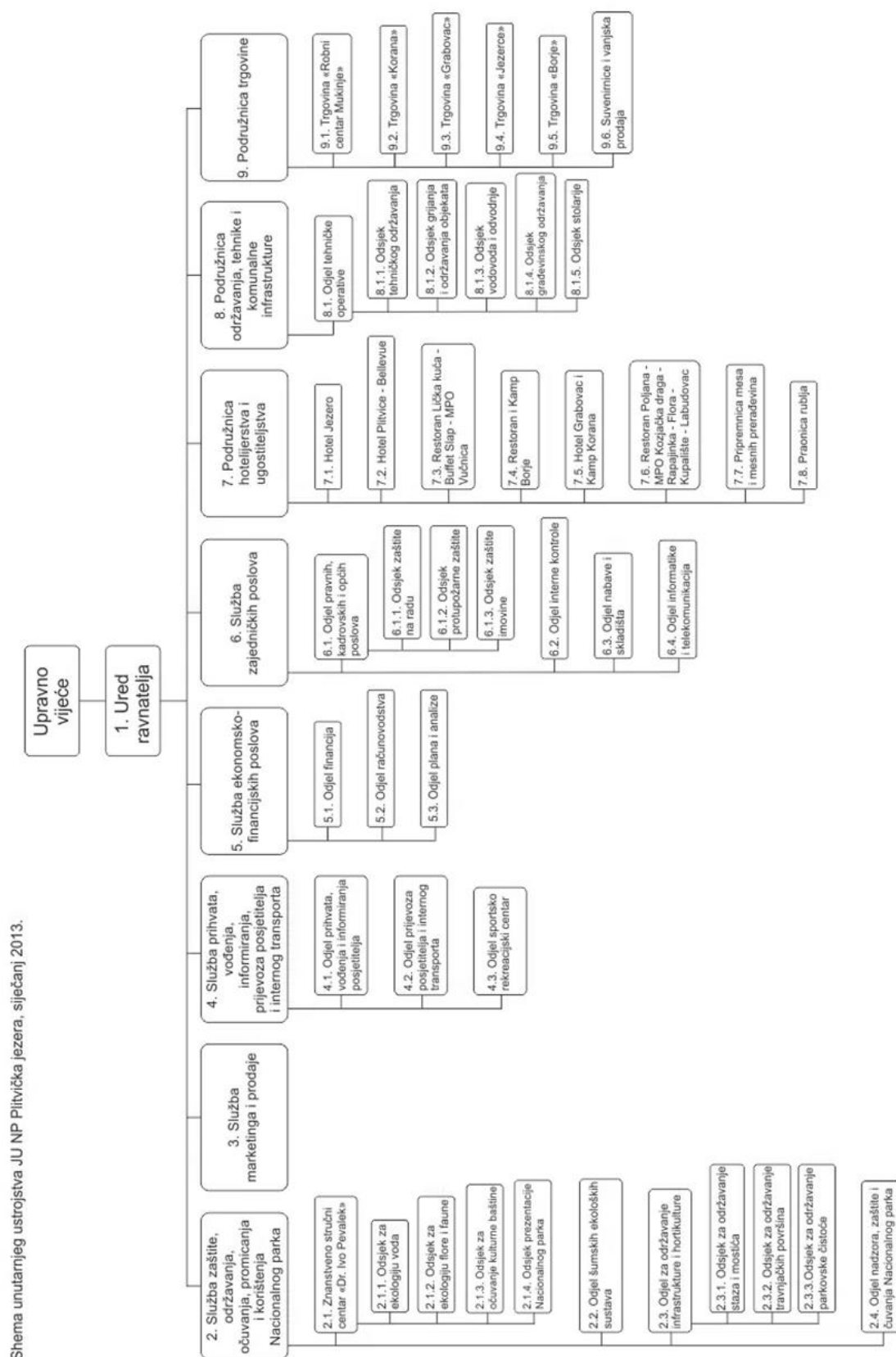
Statistika na dan 30.09.2022.	Broj radnika		
	Ukupno	Muškarci	Žene
1. Ukupno			
Ukupan broj zaposlenih	881	426	455
2. Određeno/neodređeno			
Neodređeno	643	296	347
Određeno-sezonci	236	130	106
Određeno-zamjena	1	0	1
Pripravnik	1	0	1
UKUPNO	881	426	455

Izvor: izrada autora prema prikupljenim podacima JUNP Plitvička jezera

U prethodnoj tablici prikazana je statistika ukupnog broja zaposlenih u Nacionalnom parku Plitvička jezera zaključno na dan 30.09.2022. Ukupan broj zaposlenih u Nacionalnom parku Plitvička jezera je 881 radnika, 426 muškaraca i 455 žena. Od ukupnog broja zaposlenih (881) u Nacionalnom parku Plitvička jezera 643 radnika je zaposleno na neodređeno vrijeme, ostali radnici su zaposleni kao sezonci, zamjena i pripravnici. Zbog sezonskog karaktera poslovanja Nacionalni park Plitvička jezera uz stalne radnike svake sezone zapošljava i sezonske radnike, ovisno o procjeni obimu poslovanja.

U nastavku slijedi shema unutarnjeg ustrojstva JUNP Plitvička jezera.

Slika 8: Unutarnje ustrojstvo Nacionalnog parka Plitvička jezera



Izvor: Internet stranica, *Nacionalni park Plitvička jezera*, <http://np-plitvicka-jezera.hr> (17.1.2022.)

Upravno vijeće

Javnom ustanovom Nacionalni park Plitvička jezera upravlja Upravno vijeće koje ima četiri člana i predsjednika. Predsjednika i članove Upravnog vijeća imenuje i razrješuje ministar nadležan za poslove zaštite prirode.³²

Glavne zadaće upravnog vijeća su:

- donosi statut,
- donosi poslovnik o svom radu,
- donosi plan upravljanja,
- donosi godišnji program zaštite, održavanja, očuvanja, promicanja i korištenja i prati njegovo izvršavanje,
- donosi godišnji financijski plan i godišnji obračun,
- raspisuje javni natječaj za izbor ravnatelja,
- raspisuje javni natječaj te imenuje i razrješava stručnog voditelja, glavnog čuvara prirode, čuvare prirode i čelnike unutarnjih ustrojstvenih jedinica,
- donosi pravilnik o unutarnjem ustrojstvu, pravilnik o plaćama i pravilnik o radu,
- donosi odluke o raspolaganju nepokretnom imovinom Ustanove uz suglasnost Vlade Republike Hrvatske,
- donosi odluke o raspolaganju pokretnom imovinom Ustanove, odnosno sklapanju drugog pravnog posla, pojedinačna vrijednost kojeg ne prelazi iznos od 10.000.000,00 kuna, a iznad toga uz suglasnost Vlade Republike Hrvatske,
- odlučuje o davanju u zakup objekata i prostora Ustanove ili mijenjanju njihove namjene,
- odlučuje o drugim pitanjima utvrđenim Zakonom o zaštiti prirode i drugim propisima, aktom o osnivanju i ovim statutom, kao i o drugim pitanjima koja se odnose na upravljanje Ustanovom, a za koja nije propis na nadležnost ravnatelja.³³

³² Internet stranica, *Nacionalni park Plitvička jezera*, Statut, čl. 13, <http://np-plitvicka-jezera.hr> (23.01.2022.) Statut, np.pl.jezera, čl.13.

³³ Internet stranica, *Nacionalni park Plitvička jezera*, Statut, čl. 1., <http://np-plitvicka-jezera.hr> (23.01.2022.)

Statut, plan upravljanja, godišnji program zaštite, održavanja, odlučivanja, promicanja i korištenja i godišnji financijski plan donose se većinskim brojem glasova svih članova Upravnog vijeća. U radu Upravnog vijeća sudjeluju bez prava odlučivanja ravnatelj, stručni voditelj, tajnik Ustanove i glavni čuvar prirode. Sjednicama Upravnog vijeća mogu biti nazočne i druge osobe koje pozove predsjednik Upravnog vijeća ili ih u svojstvo izvjestitelja po pojedinim točkama dnevnog reda odredi ravnatelj.³⁴

6.1.1. Ured ravnatelja

Prva organizacijska jedinica Javne ustanove Nacionalnog parka Plitvička jezera je ured ravnatelja. Poslovi i zadaće koje ravnatelj Javne ustanove Nacionalnog parka Plitvička jezera obavlja propisani su Statutom Ustanove.

U nastavku slijede zadaće i poslovi ravnatelja Javne ustanove Nacionalnog parka Plitvička jezera.

Ravnatelj organizira, vodi rad i poslovanje Ustanove, a osobito:

- zastupa i predstavlja Ustanovu, poduzima pravne radnje u ime i za račun Ustanove,
- zastupa Ustanovu u svim postupcima pred sudovima, upravnim i drugim državnim tijelima, te pravnim osobama s javnim ovlastima,
- skrbi o provođenju i izvršavanju odluka Upravnog vijeća,
- odgovoran je za zakonitost rada Ustanove, predlaže godišnji program zaštite, održavanja, očuvanja, korištenja i promicanja,
- predlaže godišnji financijski plan,
- skrbi o izvršenju godišnjeg financijskog plana,
- predlaže donošenje općih akata koje donosi Upravno vijeće, te donosi opće akte utvrđene ovim Statutom,
- skrbi o provedbi općih akata Ustanove i donosi upute u svezi s tim, podnosi Upravnom vijeću izvješće o ostvarivanju godišnjeg programa rada i o financijskom obračunu,

³⁴Internet stranica, *Nacionalni park Plitvička jezera*, Statut, čl. 16, <http://np-plitvicka-jezera.hr> (24.01.2022.)

- predlaže raspodjelu sredstava i dinamiku korištenja, podnosi Upravnom vijeću prijedloge i mišljenja o pojedinim pitanjima rada i poslovanja,
- predlaže izbor, odnosno imenovanje i razrješenje stručnog voditelja, glavnog čuvara prirode i čuvara prirode te drugih djelatnika unutarnjih ustrojstvenih jedinica, te odlučuje o zasnivanju i prestanku radnog odnosa na određeno i neodređeno vrijeme s drugim radnicima Ustanove,
- sklapa ugovore o radu,
- određuje osobe ovlaštene za potpisivanje financijske i druge dokumentacije, obavlja i druge poslove utvrđene ovim Statutom i drugim općim aktima Ustanove.³⁵

U organizacijskoj jedinici ravnatelja ostali zaposlenici su:

- pomoćnik ravnatelja,
- tajnik u Uredu ravnatelja,
- savjetnik za odnose s javnošću i
- vozač osobnog automobila u uredu ravnatelja.³⁶

U nastavku slijedi tablični prikaz broja zaposlenih u uredu ravnatelja JUNP Plitvička jezera.

Tablica 2: Broj zaposlenih u uredu ravnatelja JUNP Plitvička jezera

Statistika na dan 30.09.2023.	Broj radnika		
	Ukupno	Muškarci	Žene
Ured ravnatelja	5	3	2

Izvor: izrada autora prema prikupljenim podacima JUNP Plitvička jezera

Pomoćnik ravnatelja pomaže ravnatelju u koordiniranju i organizaciji organizacijskih jedinica Ustanove. Surađuje s ostalim institucijama i ustanovama za koje ima ovlaštenje, predlaže ravnatelju mjere za unapređenje rada i poslovanja. Po nalogu ravnatelja pomoćnik ravnatelja obavlja i druge poslove.

³⁵Internet stranica, *Nacionalni park Plitvička jezera*, statut, članak 21., <http://np-plitvicka-jezera.hr> (24.01.2022.)

³⁶Javna Ustanova „Nacionalni park Plitvička jezera“, *Sistematizacija radnih mjesta*, Plitvička jezera, 2011., str. 3

Tajnik u Uredu ravnatelja koordinira aktivnosti koje su vezane za poslovne sastanke, službenih putovanja i drugih poslovnih aktivnosti i događanja. Prima telefonske razgovore i zaprima i raspoređuje poštu. Tajnik obavlja poslove administrativne poslove u uredu ravnatelja i brine se o ispravnosti upravljanju dokumentacije. Također po nalogu ravnatelja obavlja i druge poslove.

Savjetnik za odnose s javnošću predstavlja Ustanovu javnosti. Svojim djelovanjem stvara identitet Nacionalnog parka Plitvička jezera. Vodi protokole i obavlja poslove glasnogovornika. Sakuplja novinske sadržaje kao što su fotografije, filmovi i dokumentacija. Vodi evidenciju i brigu o VIP gostima i druge poslove po nalogu ravnatelja.

Vozač osobnog automobila u Uredu ravnatelja vozi službeni osobni automobil. Vozač brine o održavanju, servisiranju i pranju službenog vozila i vodi i ostale poslove po nalogu ravnatelja.³⁷

6.1.2. Služba zaštite, održavanja, očuvanja, promicanja i korištenja Nacionalnog parka Plitvička jezera

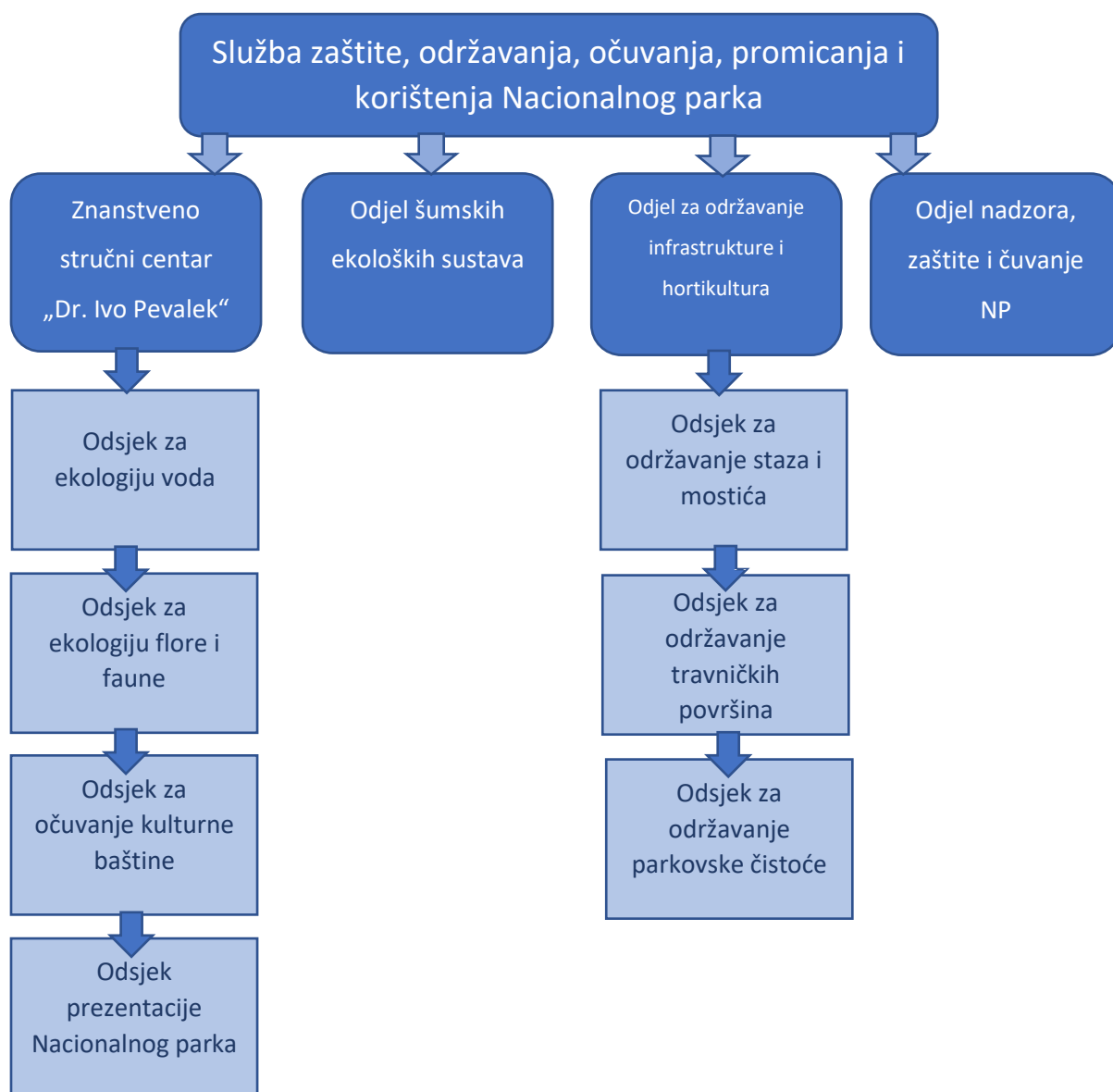
Služba zaštite, održavanja, očuvanja, promicanja i korištenja Nacionalnog parka Plitvička jezera dijele se na nekoliko organizacijskih jedinica, a to su:

- Znanstveno stručni centar „ Dr.Ivo Pevalek“
- Odjel šumskih ekoloških sustava
- Odjel za održavanje infrastrukture i hortikultura
- Odjel nadzora, zaštite i čuvanje Nacionalnog parka

Slijedi shematski prikaz Službe zaštite, održavanja, očuvanja, promicanja i korištenja Nacionalnog parka Plitvička jezera.

³⁷ Javna Ustanova „Nacionalni park Plitvička jezera“, *Sistematizacija radnih mjesta*, Plitvička jezera, 2011., str. 2-3

Slika 9: Shematski prikaz Službe zaštite, održavanja, promicanja i korištenja Nacionalnog parka Plitvička jezera



Izrada autora prema shematskom prikazu organizacijske strukture Nacionalnog parka Plitvička jezera, Internet stranica, <http://np-plitvicka-jezera.hr> (24.1.2022.)

U nastavku slijedi prikazana tablica ukupnog broja zaposlenih u Službi zaštite, održavanja, očuvanja, promicanja i korištenja Nacionalnog parka Plitvička jezera.

Tablica 3: Ukupan broj zaposlenih Službe zaštite, održavanja, očuvanja, promicanja i korištenja Nacionalnog parka Plitvička jezera

Statistika na dan 30.09.2023.	Broj radnika		
	Ukupno	Muškarci	Žene
Služba zaštite, održavanja, očuvanja, promicanja i korištenja NPPJ	95	69	26

Izvor: izrada autora prema prikupljenim podacima JUNP Plitvička jezera

Znanstveno stručni centar „Dr. Ivo pevalek“ vodi voditelj službe koji vodi stručni rad Službe, koordinira poslove zaštite, održavanja, očuvanja i promicanje Nacionalnog park i ostale poslove po nalogu ravnatelja.

Znanstveni stručni centar uključuje je podijeljen na četiri odsjeka kao što se može vidjeti na prethodnoj shemi iz Slike br. 9 a to su: Odsjek za ekologiju voda, Odsjek za ekologiju flore i faune, Odsjek za očuvanje kulturne baštine i Odsjek prezentacije Nacionalnog parka.

Radna mjesta zaposlenika unutar odjela Znanstveno stručni centar “Dr. Ivo Pevalek” su: Voditelj odjela službe, voditelj odsjeka za ekologiju, stručni suradnik - ekolog/biolog, stručni suradnik - biokemičar, stručni suradnik – hidrogeolog, stručni referent – laboratorijski tehničar, voditelj odsjeka za ekologiju flore i faune, stručni suradnik – zoolog, voditelj odsjeka za očuvanje kulturne baštine, stručni suradnik – krajobrazni arhitekt, voditelj odsjeka prezentacije Nacionalnog parka i prezentator prirodnih posebnost Nacionalnog parka.³⁸

Odjel šumskih ekoloških sustava vodi voditelj Odjela za zaštitu šumskih ekoloških sustava. Voditelj vodi, organizira i koordinira rad odjela uz suglasnost stručnog voditelja. Sudjeluje u izradi i izvedbi godišnjeg programa zaštite, održavanja, očuvanja, promicanja i korištenja Nacionalnog parka Plitvička jezera. Voditelj sudjeluje u izradi prijedloga i provedbi znanstvenih projekata iz djelokruga svog radnog mjesta. Sudjeluje u izradi projekata šumsko ekoloških sustava. Voditelj službe šumskih ekoloških sustava bavi se i svim ostalim poslovima vezani za šumski ekološki sustav i drugim poslovima po nalogu ravnatelja.

³⁸ Javna Ustanova „Nacionalni park Plitvička jezera“, *Sistematizacija radnih mjesta*, Plitvička jezera, 2011., str. 3-8

Uz voditelja Odjela za zaštitu šumskih ekoloških sustava ubrajamo i druga radna mjesta u Odjelu šumskih ekoloških sustava, a to su : stručni suradnik za zaštitu šuma, čuvar prirode I vrste i čuvar prirode II vrste.³⁹

Odjel za održavanje infrastrukture i hortikulture vodi voditelj odjela za održavanje infrastrukture i hortikultura. Poslovi voditelj odjela za održavanja infrastrukture i hortikultura su:

- vodi i koordinira rad Odjela, sudjeluje u pripremama za izradu prostornog plana Nacionalnog parka Plitvička jezera,
- planira i operativno priprema uređenja okoliša receptivnih punktova, ugostiteljskih objekata, kampova, parkirališta i drugih dijelova Nacionalnog parka,
- sudjeluje u pripremi i izvedbi dokumentacije za uređenje objekata sustava Nacionalnog parka,
- predlaže, koordinira i organizira obnovu, doradu i održavanje infrastrukture Nacionalnog parka,
- vodi brigu funkcioniranju prikupljanja komunalnog otpada, te čistoći sanitarnih čvorova Nacionalnog parka,
- daje upute za rad i brine o stručnoj razini rada zaposlenika odjela,
- daje prijedloge sredstava i materijala za rad, vodi brigu o racionalnoj potrošnji građevinskog materijala,
- vodi evidenciju o radnicima i njihovom radu,
- vodi i druge poslove po nalogu ravnatelja.

Radna mjesta unutar odjela održavanja infrastrukture i hortikultura su : voditelj odjela za održavanje infrastrukture i hortikulture, voditelj odsjeka za održavanje staza i mostića – poslovođa, zidar, tesar, pomoćni radnik za održavanje staza i mostića, voditelj odsjeka za održavanje travnjačkih površina – poslovođa, stručni referent – vrtlar, radnik – rukovoditelj

³⁹ Javna Ustanova „Nacionalni park Plitvička jezera“, *Sistematizacija radnih mjesta*, Plitvička jezera, 2011., str. 8-10

motornom pilom, radnik na uređivanju travnjaka, voditelj odsjeka održavanja parkovske čistoće i čistač u parku.⁴⁰

Odjel nadzora, zaštite i čuvanja Nacionalnog parka vodi glavni nadzornik. Glavne zadaća glavnog nadzornika su da vodi i koordinira Odjel nadzora, zaštite i čuvanja Nacionalnog parka, daje upute za rad nadzornicima i određuje mjesto nadzora. Glavni nadzornik surađuje sa ovlaštenim tijelima i inspekcijom sa ciljem provođenja što bolje Zakona o zaštiti prirode. O svakoj provedbi odredbe Pravilnika dužan je obavijestiti ravnatelja Ustanove. Vodi očevidnik o obavljenim nadzorima i priprema izvješće. Radi na pripremama prekršajnih i kaznenih prijava. Suraduje sa stručnim voditeljem radi provođenja programa zaštite i očuvanja Nacionalnog parka. Obavlja i druge poslove po nalogu ravnatelja.

Radna mjesta unutar Odjela nadzora, zaštite i čuvanja nacionalnog parka su: glavni nadzornik – voditelj Odjela zaštite, nadzora i čuvanja Nacionalnog parka, nadzornik I vrste, nadzornik II vrste i nadzornik III vrste.⁴¹

6.1.3. Služba marketinga i prodaje

Za službu marketinga i prodaje poslove vodstva, organizacije i koordinacije vodi voditelj službe marketinga i prodaje. Kroz ovu službu Nacionalni park vrši svoju promidžbu, prezentira se i obavlja poslove vezane za prodaju. Dostavlja ponude i sklapa ugovore sa svojim klijentima. Kroz službu marketinga i prodaje putem svojih kanala komunicira se potencijalnim i postojećim posjetiteljima Nacionalnog parka Plitvička jezera.

Glavne zadaće voditelja Službe marketinga i prodaje su:

- organizira i rukovodi Službom
- vodi i nadzire sve oblike turističke promidžbe, prezentacije i prodaje Nacionalnog parka
- organizira i usklađuje sve aktivnosti na području turističke prodaje, centralnih rezervacija i razvojem turističkog proizvoda hotelsko ugostiteljskih kapaciteta

⁴⁰ Javna Ustanova „Nacionalni park Plitvička jezera“, *Sistematizacija radnih mjesta*, Plitvička jezera, 2011., str. 11-13

⁴¹ Ibidem, str. 13-15

- izrađuje prijedlog godišnjeg marketing plana i planove vezane za istraživanje tržišta i promidžbu
- nadzire tržište ključnih klijenata, grupne programe i individualni rezervacijski sustav, te prati i analizira tržišne kretnje.
- održava postojeće i postiže nove odnose s klijentima
- sudjeluje na nacionalnim i međunarodnim sajmovima na kojima prezentira turistički proizvod Nacionalnog parka
- dostavlja ponude i sklapa ugovore s turoperatorima i organizatorima putovanja za usluge Nacionalnog parka
- obavlja druge poslove po nalogu ravnatelja Ustanove.⁴²

U nastavku slijedi tablični prikaz broja zaposlenih u Službi marketinga i prodaje JUNP Plitvička jezera.

Tablica 4: Broj zaposlenih u Službi marketinga i prodaje JUNP Plitvička jezera

Statistika na dan 30.09.2023.	Broj radnika		
	Ukupno	Muškarci	Žene
Služba marketinga i prodaje	17	2	15

Izvor: izrada autora prema prikupljenim podacima JUNP Plitvička jezera

Radna mjesta unutar Službe marketinga i prodaje su:

- voditelj službe marketinga i prodaje,
- pomoćnik voditelja službe,
- prezentator posebnosti Nacionalnog parka,
- stručni suradnik za promidžbu,
- dizajner,
- grafičar,
- referent kongresne prodaje,
- referent turističke prodaje I vrste,
- referent turističke prodaje II vrste,

⁴² Javna Ustanova „Nacionalni park Plitvička jezera“, *Sistematizacija radnih mjesta*, Plitvička jezera, 2011., str. 38

- referent turističke prodaje III vrste,
- voditelj Predstavništva u Zagrebu i
- komercijalist – informator.⁴³

6.1.4. Služba prihvata, vođenja, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta

Službu prihvata, vođenja, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta vodi voditelj prihvata, vođenja, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta. Zaposlenici ove službe imaju direktan kontakt s posjetiteljima Nacionalnog parka Plitvička jezera. Pružaju im informacije, vode ih Nacionalnim parkom i prevoze ih svojim transportima (brodićima i vlakićima). Uz jedinice koje imaju kontakt direktno s posjetiteljima parka u ovu službu ubrajamo i interni transport.

Glavne zadaće voditelja prihvata, vođenja, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta su:

- vodi rad službe, koordinira poslove i nadzire njihovo izvršenje,
- predlaže godišnji plan rada Službe,
- sudjeluje u pripremi dokumentacije za javnu nabavu roba i usluga potrebne za rad Službe,
- sudjeluje u izradi plana rada i financijskog plana,
- predlaže potrebne kadrove, osnovna sredstva i sitni inventar za rad Službe,
- skrbi o nabavci, korištenju i održavanju osnovnih sredstava i sitnog inventara potrebnih za rad Službe,
- brine o stručnom usavršavanju zaposlenika Službe,
- brine o prisutnosti zaposlenika na radu, korištenju slobodnih dana, plaćenih i neplaćenih dopusta,
- skrbi o zakonitosti rada, odnosu prema radu i njihovoj provedbi i

⁴³ Javna Ustanova „Nacionalni park Plitvička jezera“, *Sistematizacija radnih mjesta*, Plitvička jezera, 2011., str. 38-42

- obavlja druge poslove po nalogu ravnatelja Ustanove.⁴⁴

U nastavku slijedi tablični prikaz broja zaposlenih u Službi prihvata, vođenja, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta JUNP Plitvička jezera.

Tablica 5: Broj zaposlenih u Službi prihvata, vođenja, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta JUNP Plitvička jezera

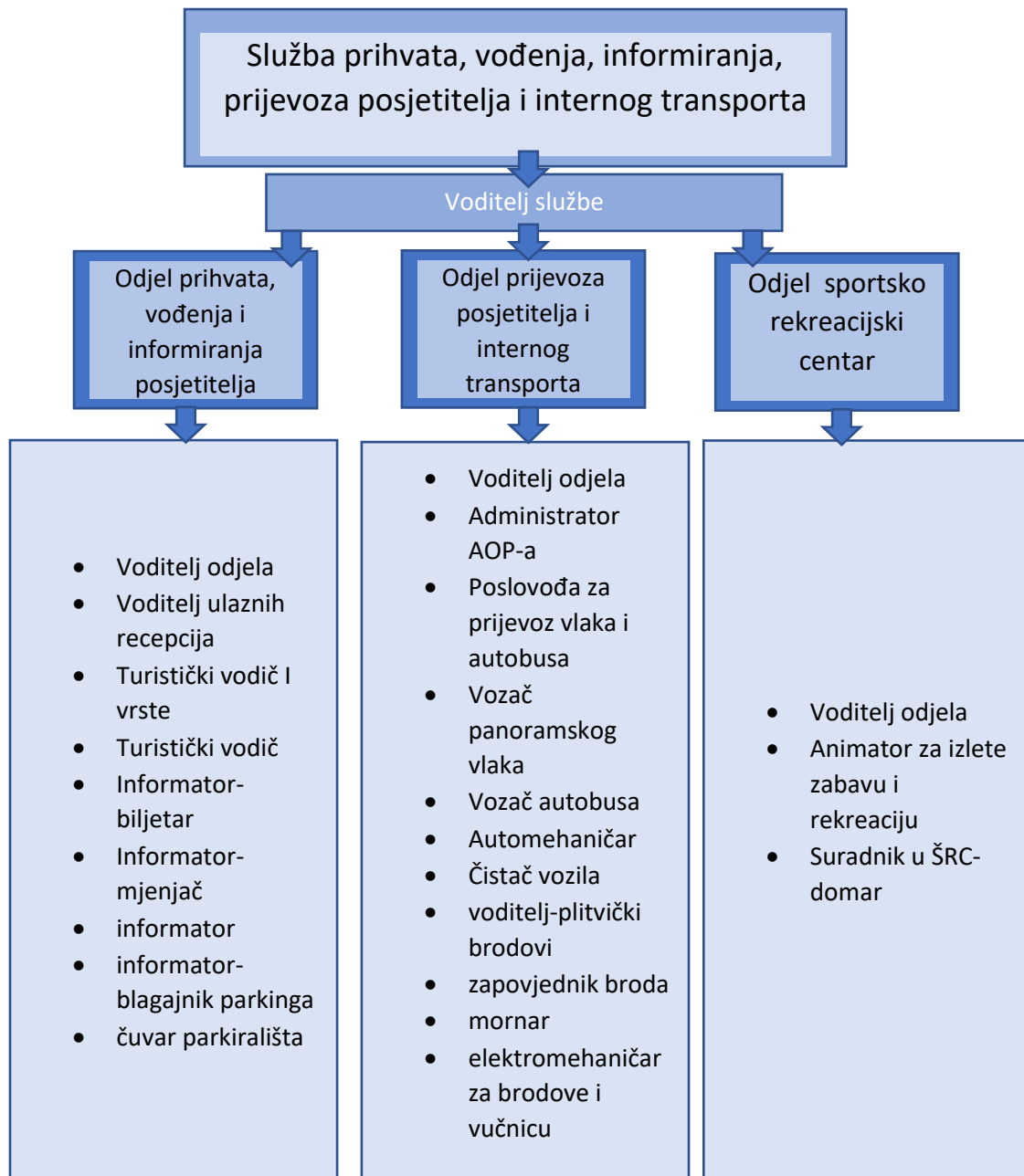
Statistika na dan 30.09.2023.	Broj radnika		
	Ukupno	Muškarci	Žene
Službi prihvata, vođenja, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta	170	129	41

Izvor: izrada autora prema prikupljenim podacima JUNP Plitvička jezera

U nastavku slijedi shematski prikaz Službe prihvata, vođenja, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta podijeljen na odjele i radna mjesta prema sistematizaciji JUNP Plitvička jezera.

⁴⁴ Javna Ustanova „Nacionalni park Plitvička jezera“, *Sistematizacija radnih mjesta*, Plitvička jezera, 2011., str. 42

Slika 10: Shematski prikaz Službe prihvata, vođenja, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta



Izrada autora prema shematskom prikazu organizacijske strukture Nacionalnog parka Plitvička jezera, Internet stranica, <http://np-plitvicka-jezera.hr> (24.1.2022.)

U prethodnoj shemi prikazana je podjela Službe prihvata, vođenja, informiranja, prijevoz posjetitelja i internog transporta.

Služba prihvata, vođenja, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta se dijeli na tri odjela, a to su :

- odjel prihvata, vođenja i informiranja posjetitelja,
- odjel prijevoza posjetitelja i internog transporta i
- odjel sportsko rekreacijski centar.

Ono što se može primijetiti u prethodnoj skici autor je iz odjela prijevoza posjetitelja i internog transporta naveo samo odsjek prijevoza posjetitelja. U svim odjelima Službe prihvata , vođenja, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta zaposlenici imaju direktan kontakt s posjetiteljima izuzev odsjeka internog transporta i mehanizacije, što je i razlog izostanka tog odsjeka na skici.

Zaposlenici odsjeka internog transporta i mehanizacije su:

- poslovođa odsjeka,
- referent za registraciju, održavanje i korištenje službenih vozila,
- vozač C i E kategorije,
- vozač – nabavljač,
- vozač B i C kategorije,
- rukovoditelj građevinskim strojem,
- automehaničar,
- vozač traktora,
- vozač motorne čistilice.⁴⁵

6.1.5. Služba ekonomsko financijskih poslova

U službi ekonomsko financijskih poslova se vode, organiziraju i koordiniraju svi ekonomsko financijski poslovi Ustanove. Službu ekonomsko financijskih poslova vodi i koordinira voditelj službe ekonomsko financijskih poslova.

⁴⁵Javna Ustanova „Nacionalni park Plitvička jezera“, *Sistematizacija radnih mjesta*, Plitvička jezera, 2011., str. 51

U nastavku slijedi tablični prikaz broja zaposlenih u Službi ekonomsko financijskih poslova JUNP Plitvička jezera.

Tablica 6: broj zaposlenih u Službi ekonomsko financijskih poslova JUNP Plitvička jezera

Statistika na dan 30.09.2023.	Broj radnika		
	Ukupno	Muškarci	Žene
Služba ekonom.finan. poslova	33	4	29

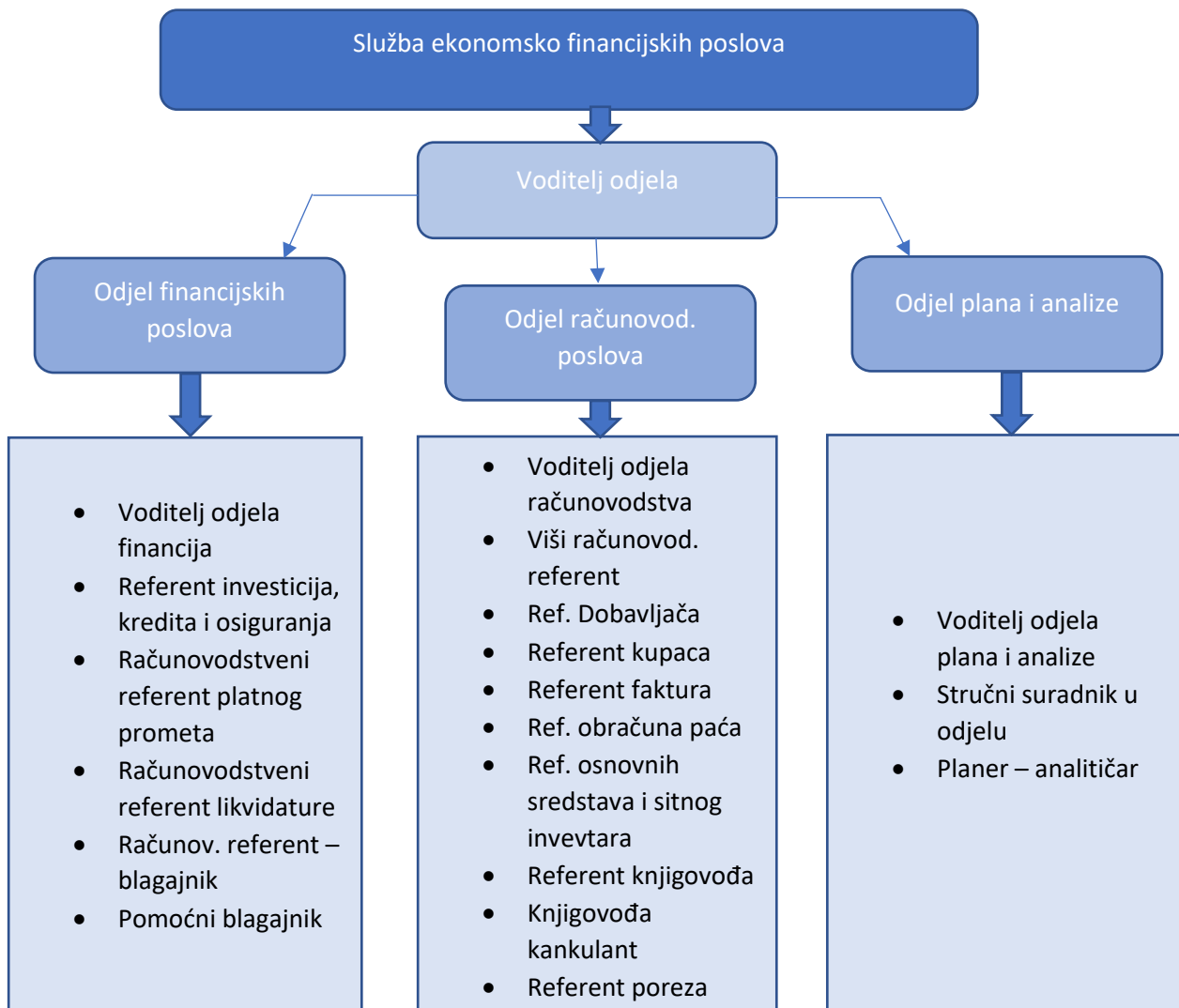
Izvor: izrada autora prema prikupljenim podacima JUNP Plitvička jezera

Služba ekonomsko financijskih poslova dijeli se na tri odjela, a to su:

- odjel financijskih poslova,
- odjel računovodstvenih poslova i
- odjel plana i analize.

U nastavku slijedi shematski prikaz odjela i radnih mjesta prema sistematizaciji JUNP Plitvička jezera unutar Službe ekonomsko financijskih poslova

Slika 11: Shematski prikaz odjela i radnih mjesta prema sistematizaciji JUNP Plitvička jezera unutar Službe ekonomsko financijskih poslova



Izrada autora prema podacima iz Sistematizacije radnih mjesta Nacionalnog parka Plitvička jezera

Ekonomsko financijski poslovi Ustanove su:

- istraživanje i praćenje tržišta financijskog kapitala,
- skrb o racionalnom korištenju ukupnih sredstava, izvora sredstava i ekonomičnošću poslovanja u cjelini,
- primjena zakona i propisa te normativnih akata iz područja financija,
- podnošenje financijskih izvješća Ustanovi,
- naplata potraživanja i podmirivanje dospjelih obveza,
- kontrola ispravnosti financijske dokumentacije,

- evidentiranja stanja svih računa i ostvareni promet,
- poslovi vezani za investiranje, osiguranje i kredite,
- računovodstveni poslovi platnog prometa,
- poslovi vezani za likvidaturu,
- blagajnički poslovi,
- računovodstveni poslovi,
- poslovi plana i analize i
- Ostali poslovi iz djelokruga Službe po nalogu ravnatelja Ustanove.⁴⁶

6.1.6. Služba zajedničkih poslova

Službu zajedničkih poslova vodi i koordinira voditelj službom zajedničkih poslova. Služba zajedničkih poslova dijeli se na tri odjela, a to su:

- Odjel pravnih, kadrovskih i općih poslova,
- Odjel interne kontrole,
- Odjel skladišta i nabave i
- Odjel informatike i telekomunikacija.

U nastavku slijedi tablični prikaz broja zaposlenih u Službi zajedničkih poslova JUNP Plitvička jezera.

Tablica 7: Broj zaposlenih u Službi zajedničkih poslova JUNP Plitvička jezera

Statistika na dan 30.09.2023.	Broj radnika		
	Ukupno	Muškarci	Žene
Služba zajedničkih poslova	79	51	28

Izvor: izrada autora prema prikupljenim podacima JUNP Plitvička jezera

Odjel pravnih, kadrovskih i općih poslova dijeli se još i na odsjeke, a to su: odsjek zaštite na radu, odsjek protupožarne zaštite i odsjek zaštite imovine.

⁴⁶ Javna Ustanova „Nacionalni park Plitvička jezera“, *Sistematizacija radnih mjesta*, Plitvička jezera, 2011., str. 15-19

Poslovi koji se obavljaju unutar Odjela pravnih, kadrovskih i općih poslova su:

- praćenje zakonskih propisa i u dogovoru sa izvršiteljima primjenjuju iste u ostvarivanju prava i obveza djelatnika Ustanove,
- odgovornost za primjenu zakonskih propisa Ustanove,
- odgovornost za primjenu zakonskih propisa u području imovinsko-pravnih odnosa,
- sudjelovanje u izradi normativnih akata i vrše pravno zastupanje prema nadležnim tijelima,
- poslovi vezani za radni odnos radnika, zapošljavanje, obrazovanje i stručno usavršavanje radnika,
- vodstvo osobnih dosjea zaposlenika i sve poslove u prijavljivanju i odjavljivanju zaposlenika te ostvarivanju njihovih zakonskih prava,
- vodstvo evidencije stambenog fonda, korisnika stanova i suvlasnika
- priprema prijedloga za održavanje i investiranje stanova i zgrada
- briga o opskrbi tehničkog materijala
- poslovi vezani za arhiviranje
- poslovi zaštite na radu
- poslovi protupožarne zaštite
- poslovi interne kontrole
- ostali poslovi po nalogu ravnatelja Ustanove⁴⁷

Zaposlenici unutar odjela kadrovske službe: voditelj odjela pravnih, općih i kadrovskih poslova, pravnik u odjelu, referent kadrovskih poslova, referent za upravljanjem stambenim fondovima, administrator za stambene poslove, čistačica, stručni suradnik-arhivist- knjižničar, referent-arhivist, knjižničar, konobar u kantini, administrativni referent- pisarnica.

Zaposlenici u odsjecima kadrovskih, općih i pravnih poslova su:

- Odsjek zaštite na radu : voditelj Odsjeka zaštite na radu, stručni referent zaštite na radu i administrativni referent zaštite na radu.

⁴⁷ Javna Ustanova „Nacionalni park Plitvička jezera“, *Sistematizacija radnih mjesta*, Plitvička jezera, 2011., str. 22-29

- Odsjek protupožarne zaštite: zapovjednik vatrogasne postrojbe, zamjenik zapovjednika vatrogasne postrojbe, voditelj vatrogasne grupe, vatrogasac-vozač i vatrogasac.
- Odsjek zaštite imovine: voditelj Odsjeka zaštite imovine i čuvar.⁴⁸

Odjel interne kontrole vodi i koordinira voditelj odjela interne kontrole. U odjelu interne kontrole glavna zadaća je kontrola poslovanja i svih aktivnosti koje su vezane za unutarnje ustrojstvo Ustanove Nacionalnog parka Plitvička jezera. U ostale zaposlenike unutar odjela ubrajamo: zamjenik voditelja Odjela interne kontrole, glavni kontrolor materijalno-financijske dokumentacije, glavni kontrolor tehničkih poslova i skladišnog poslovanja, kontrolor materijalno financijske dokumentacije, kontrolor tehničkih poslova i skladišnog poslovanja, kontrolor tehničko-operativne kontrole, kontrolor materijalno-financijske kontrole, kontrolor ispravnosti rada hotelskih i ulaznih recepcija, kontrolor ispravnosti rada šankova, kontrolor ispravnosti rada kuhinja i kontrolor pripreme i obrade podataka.

Poslovi koji se obavljaju unutar odjela interne kontrole su:

- praćenje zakonskih propisa te primjena istih u materijalnom i financijskom poslovanju Ustanove,
- skrb o izradi i donošenju godišnjeg programa interne kontrole
- organizacija operativne kontrole kako bi se ispitala učinkovitost svih razina rukovođenja,
- podnošenje pismenih izvjava vezane za kontrolu ili nepravilnosti poslovanja,
- kontrola točnosti i vjerodostojnosti knjigovodstvenih podataka,
- kontrola ispravnosti radova- da li se isti odvijaju na pravilan, ekonomičan , učinkovit i djelotvoran način,
- kontrola ulaza, skladištenje i prodaja ulaznica,
- kontrola obrade podataka po recepcijama, blagdanjih recepcija, mjenjačnica ulaza,
- kontrola naplate čamaca,
- kontrola naplaćivanja kaznih za učinjene prekršaje,
- kontrolira financijsko, materijalno i kartično mjesto troška,

⁴⁸Javna Ustanova „Nacionalni park Plitvička jezera“, *Sistematizacija radnih mjesta*, Plitvička jezera, 2011., str. 22-29

- ostali materijalno-financijski poslovi i
- poslovi koji se obavljaju po nalogu ravnatelja Ustanove.⁴⁹

Odjel skladišta i nabave vodi voditelj Odjela skladišta i nabave. U odjelu nabave i skladištenja se odvijaju svi poslovi koji su vezani za nabavu i skladištenje koji su potrebni i bitni za uspješno poslovanje Ustanove. Ostali zaposlenici i unutar odjela nabave i skladišta su: koordinator u odjelu nabave, referent javne nabave, kontrolor ugovora dobavljača, skladištar, skladištar građevinskih materijala i administrator AOP-a.

Poslovi koji se izvršavaju unutar odjela skladištenja i nabave su:

- istraživanje tržišta nabave,
- uspostavljanje i održavanje poslovnih kontakata sa dobavljačima,
- izrađivanje i predlaganja godišnjih periodičnih planova nabave,
- sastavljanje natječaja za nabavu roba, usluga i izvođenju radova sukladno zakonu,
- praćenje nabavljene robe,
- praćenje zaliha i utvrđivanje optimalne zalihe na skladištu,
- kontrola kvalitete nabavljene robe,
- pokretanje reklamacije ako je potrebno,
- briga o evidenciji sklopljenih ugovora s dobavljačima,
- zaprimanje zahtjeva za nabavu roba, tehničkog, potrošnog materijala i rezervnih dijelova,
- kvantitativno i kvalitativno skladištenje naručenih roba,
- ostali poslovi vezani za nabavu i skladištenje i
- poslovi prema nalogu ravnatelja Ustanove.⁵⁰

Odjel telekomunikacija i informatike vodi voditelj odjela telekomunikacija i informatike. Glavna zadaća odjela informatike i telekomunikacije jest da vodi nadzor funkcioniranje cjelokupnog informatičkog sustava Ustanove i praćenje uspostave i razvoja računalne komunikacijske i informacijske infrastrukture. Ostali zaposlenici unutar odjela telekomunikacija i informatike su: stručni suradnik-informatičar, stručni referent-

⁴⁹ Ibidem, str. 22-26

⁵⁰ Javna Ustanova „Nacionalni park Plitvička jezera“, *Sistematizacija radnih mjesta*, Plitvička jezera, 2011., str. 33-36

administrator informatičkog sustava, informatičar-serviser informatičke opreme, referent-informatičar i tehničar za održavanje TT opreme.

Poslovi koji se obavljaju unutar odjela telekomunikacije i informatike su:

- operativni nadzor informatičkog sustava,
- planiranje uspostave i razvoj komunikacijske i informacijske infrastrukture,
- izgradnja i održavanje komunikacijske i informacijske infrastrukture,
- planiranje, realiziranje i pohranjivanje sustava pohrane i pričuve podataka,
- briga o sigurnosti sustava,
- sudjelovanje i priprema odluka vezanih za razvoj ili uporabu računalno-komunikacijske i informacijske infrastrukture u Ustanovi,
- poticanje primjene novih informacijskih tehnologija,
- predlaganje pravilnika, organiziranje nadzora servisa i mreže, predlaganje nabave novih softwera i računala,
- skrb o poštivanju propisanih procedura pristupa računalnom sustavu osobama iz vanjskih tvrtki ili ustanova,
- ažuriranje i prijedlog inovacija na web stranici Parka,
- poslovi upravljanja računalnim sustavima, administracije računala, jednostavnije popravke i servisiranje korisničke informatičke opreme u Ustanovi,
- poslovi popravaka i servisiranja telefonske centrale, telefonskih aparata i ostalih TT uređaja u Ustanovi i
- ostali poslovi po nalogu ravnatelja Ustanove.⁵¹

6.1.7. Podružnica hotelijerstva i ugostiteljstva

Podružnicu hotelijerstva i ugostiteljstva vodi predstojnik podružnice za hotelijerstvo i ugostiteljstvo. Uz predstojnika podružnice hotelijerstva i ugostiteljstva vrlo bitnu ulogu u poslovanju ovog sektora organizacijske strukture imaju voditelj ugostiteljstva i tehnolog. Glavna zadaća voditelja ugostiteljstva jest da koordinira radom svim obračunskim jedinicama ugostiteljstva, dok tehnolog je odgovoran za kontrolu kvalitete svih ulaznih prehrambenih

⁵¹ Javna Ustanova „Nacionalni park Plitvička jezera“, *Sistematizacija radnih mjesta*, Plitvička jezera, 2011., str. 37 -38

roba u hotelijerstvu i ugostiteljstvu. Poslovi koji su obuhvaćeni unutar podružnice vezani su za sve ugostiteljske objekte i objekte smještaja koji pripadaju Ustanovi Nacionalnog parka Plitvička jezera.

U nastavku slijedi tablični prikaz broja zaposlenih u Podružnici hotelijerstva i ugostiteljstva JUNP Plitvička jezera.

Tablica 8: Broj zaposlenih u Podružnici hotelijerstva i ugostiteljstva JUNP Plitvička jezera

Statistika na dan 30.09.2023.	Broj radnika		
	Ukupno	Muškarci	Žene
Podružnica hotelijer. i ugostitelj.	415	139	276

Izvor: izrada autora prema prikupljenim podacima JUNP Plitvička jezera

Poslovi koji obavlja predstojnik podružnice hotelijerstva i ugostiteljstva su:

- koordinira radom obračunskih jedinica u okviru podružnice,
- predlaže voditelje obračunskih jedinica i druge zaposlenike prema potrebi posla,
- predlaže politiku razvoja ugostiteljske djelatnost,
- provodi usvojenu politiku razvoja ugostiteljske djelatnosti,
- provodi promotivne aktivnosti i daje prijedloge za izradu promotivnih materijala,
- sudjeluje u turističko-ugostiteljskim sajmovima,
- planira i prati troškove poslovanja,
- odobrava voditeljima svoje podružnice korištenje godišnjeg odmora,
- odobrava plaćenih i neplaćenih dopusta u okviru Pravilnika o radu i Pravilnikom o plaćama,
- odobrava nabavu potrošnog i tehničkog materijala za podružnicu, te sudjeluje u postupcima javne nabave,
- nadzire izvršavanje poslova iz djelokruga podružnice,
- predlaže donošenja plana poslovanja podružnice i odgovoran je za njegovu realizaciju i
- obavlja druge poslove po nalogu ravnatelja.⁵²

⁵² Javna Ustanova „Nacionalni park Plitvička jezera“, *Sistematizacija radnih mjesta*, Plitvička jezera, 2011., str. 52-53

Podružnica hotelijerstva i ugostiteljstva je podijeljena na sljedeće skupine:

- hotel „Jezero“,
- hotel „Bellevue“ i „Plitvice“,
- Restoran „Lička kuća“, buffe „Slap“, MPO „Vučnica“,
- restoran i kamp „Borje“,
- „Hotel Grabovac“ i kamp „Korana“,
- restoran „Poljana“, MPO „Kozjačka draga“, „Rapajinka“, „Flora“, „Kupalište“, i „Labudovac“,
- pripremnica mesa i mesnih prerađevina i
- praonica rublja.

Radna mjesta prema sistematizaciji JUNP Plitvička jezera hotela „Jezero“ su:

- voditelj hotela, referent AOP-a, personalni vratar,
- recepcija: šef recepcije, recepcionar I, recepcionar II, recepcionar III i nosač prtljage,
- hrana i piće: voditelj hrane i pića, šef sale, konobar I, konobar II, konobar III, blagajnik, voditelj šanka, barmen,
- kuhinja: šef kuhinje, zamjenik šefa kuhinje, kuhar I, kuhar II, kuhar III, perač posuđa, pomoćni kuhar, mesar, šef slastičarnice, slastičar I, slastičar II, pomoćni slastičar,
- domaćinstvo: glavna domaćica hotela, nadzornica soba i čistoće, sobarica, pomoćni radnik u domaćinstvu, cvječar/dekorater, sanitarni tehničar na bazenu,
- tehničko održavanje: poslovođa tehničkog održavanja, kongresni tehničar-elektrotehničar, kućni majstor-vodoinstalater, soboslikar i stolar.⁵³

Radna mjesta prema sistematizaciji JUNP Plitvička jezera hotela „Plitvice“ i „Bellevue“ su:

- voditelj hotela, referent AOP-a,
- recepcija: šef recepcije, recepcionar I, recepcionar III,
- hrana i piće: voditelj hrane i pića, šef sale, konobar I, konobar II, barmen, blagajnik, voditelj šanka,

⁵³ Javna Ustanova „Nacionalni park Plitvička jezera“, *Sistematizacija radnih mjesta*, Plitvička jezera, 2011., 53-63

- kuhinja: šef kuhinje, zamjenik šefa kuhinje, kuhar I, kuhar II, pomoćni kuhar, perač posuđa, šef slastičarnice, slastičar I, slastičar II, pomoćni slastičar,
- domaćinstvo: glavna domaćica hotela, nadzornica soba i čistoće, sobarica, pomoćni radnik u domaćinstvu,
- tehničko održavanje: poslovođa tehničkog održavanja, kućni majstor- elektrotehničar i kućni majstor-vodoinstalater.⁵⁴

Radna mjesta prema sistematizaciji JUNP Plitvička jezera hotela „Grabovac“ i kampa „Korana“ su:

- voditelj hotela , referent AOP-a,
- recepcija: šef recepcije, recepcionar I, recepcionar II, recepcionar III,
- hrana i piće: voditelj hrane i pića, šef sale, konobar I, konobar II, blagajnik, voditelj šanka,
- kuhinja: šef kuhinje, zamjenik voditelja kuhinje, kuhar I, kuhar II, kuhar III, perač posuđa,
- domaćinstvo: nadzornica soba i čistoće, sobarica,
- tehničko održavanje: poslovođa tehničkog održavanja, kućni majstor-elektrotehničar, kućni majstor-vodoinstalater i pomoćni radnik-kosac.
- Voditelj auto kampa „Korana“, referent AOP-a,
- recepcija: šef recepcije, recepcionar I, recepcionar II, recepcionar III,
- hrana i piće: voditelj hrane i pića, šef sale, konobar I, konobar II, blagajnik,
- kuhinja: šef kuhinje, zamjenik voditelja kuhinje, kuhar I, kuhar II, slastičar I, perač posuđa,
- domaćinstvo: nadzornica soba i čistoće, čistačica, pomoćni radnik-kosac,
- tehničko održavanje: kućni majstor-elektrotehničar i kućni majstor-vodoinstalater.⁵⁵

Radna mjesta prema sistematizaciji JUNP Plitvička jezera restorana „Ličke kuće“, buffea „Slap“ i bistroa „Vučnica“ su :

- voditelj „Ličke kuće“ , referent AOP-a,

⁵⁴ Javna Ustanova „Nacionalni park Plitvička jezera“, *Sistematizacija radnih mjesta*, Plitvička jezera, 2011., str. 66-75

⁵⁵ Ibidem, str. 75-90

- hrana i piće: voditelj hrane i pića, šef sale, konobar I, konobar II, konobar III, blagajnik,
- kuhinja: šef kuhinje, zamjenik šefa kuhinje, kuhar I, kuhar II, kuhar III, perač posuđa, pomoćni kuhar, mesar, slastičar I, slastičar II, kuhar roštilja-pečenjar
- domaćinstvo: nadzornica čistoće, čistačica, pomoćni radnik
- tehničko održavanje: poslovođa tehničkog održavanja, kućni majstor-elektrotehničar i kućni majstor-vodoinstalater.
- voditelj restorana i kampa „Borje“, administrator AOP-a
- recepcija: šef recepcije,
- hrana i piće: voditelj hrane i pića, šef sale, konobar I, konobar II, konobar III, blagajnik, voditelj šanka,
- kuhinja: šef kuhinje, zamjenik šefa kuhinje, kuhar I, kuhar II, perač posuđa, pomoćni kuhar, slastičar I,
- domaćinstvo: nadzornica čistoće, čistačica, pomoćni radnik-kosac,
- tehničko održavanje: poslovođa tehničkog održavanja i kongresni tehničar-elektrotehničar.⁵⁶

Radna mjesta prema sistematizaciji JUNP Plitvička jezera restorana „Poljane“ i MPO („Kozjačka draga“, „Hladovina“, „Rapajinka“, „Flora“, „Labudovac“, „Vučnica“)su:

- voditelj restorana, referent AOP-a, skladištar MPO, vozač, pomoćni radnik, voditelj MPO („Kozjačka draga“ i „Hladovina“), Poslovođa MPO („Labudovac“, „Flora“, „Rapajinka“, „Vučnica“),
- hrana i piće: voditelj hrane i pića, šef sale, konobar I, konobar II, blagajnik,
- kuhinja: šef kuhinje, zamjenik šefa kuhinje, kuhar I, kuhar II, perač posuđa, mesar, kuhar roštilja-pečenjar, pomoćni kuhar,
- domaćinstvo: nadzornica čistoće i čistačica.⁵⁷

⁵⁶ Javna Ustanova „Nacionalni park Plitvička jezera“, *Sistematizacija radnih mjesta*, Plitvička jezera, 2011., str. 90-104

⁵⁷ Ibidem, str. 104-111

Radna mjesta prema sistematizaciji JUNP Plitvička jezera u odjelu pripravnica mesa i mesnih prerađevina su:

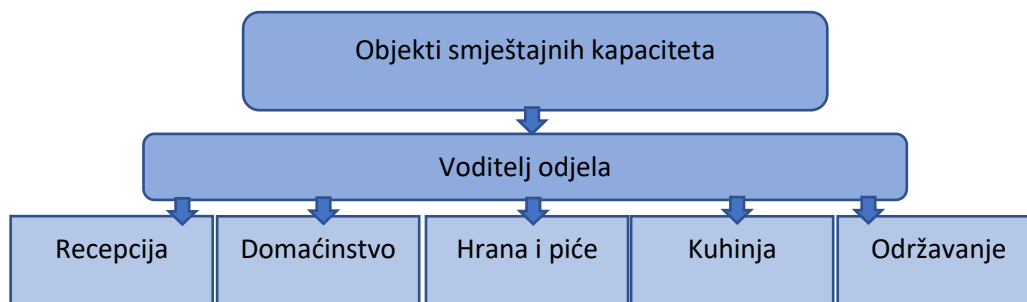
- voditelj odjela i mesar.⁵⁸

Radna mjesta prema sistematizaciji JUNP Plitvička jezera praonice rublja su:

- voditelj odjela, šef smjene u praonici rublja, krojačica i vešarica.⁵⁹

Slijedi shematski prikaz odjela objekata smještajnih kapaciteta kako je podijeljen na svoje glavne jedinice.

Slika 12: Shematski prikaz odjela objekata smještajnih kapaciteta i podjela na glavne jedinice



Izvor: izrada autora prema prikupljenim podacima JUNP Plitvička jezera

Na prethodnoj prikazanom shematskom prikazu može se vidjeti podjela objekata smještajnih kapaciteta Javne Ustanove Nacionalnog parka Plitvička jezera na radne jedinice, a to su: recepcija, domaćinstvo, hrana i piće, kuhinja i održavanje. Glavna razlika podjele radnih jedinica između objekata smještajnih kapaciteta i ugostiteljskih objekata jest da radna jedinica recepcije nije u okviru ugostiteljskih objekata, a sve ostale jedinice su jednake. Sukladno veličini ugostiteljskog ili smještajnog objekta razlikuje se broj zaposlenih i vrsta zaposlenika prema sistematizaciji Nacionalnog parka Plitvička jezera.

⁵⁸ Javna Ustanova „Nacionalni park Plitvička jezera“, *Sistematizacija radnih mjesta*, Plitvička jezera, 2011., str. 111-112

⁵⁹ Ibidem, str. 112-113

6.1.8. Podružnica održavanja, tehnike i komunalne infrastrukture

Radom podružnice održavanja, tehnike i komunalne infrastrukture koordinira predstojnik a podružnice održavanja, tehnike i komunalne infrastrukture. Podružnici održavanja, tehnike i komunalne infrastrukture pripada odjel tehničke operative koji se dijeli na odsjeke, a to su:

- odsjek tehničkog održavanja,
- odsjek grijanja i održavanja objekata,
- odsjek vodovoda i odvodnje,
- odsjek građevinskog održavanja i
- odsjek stolarije.⁶⁰

U nastavku slijedi tablični prikaz broja zaposlenih u Podružnici održavanja, tehnike i komunalne infrastrukture JUNP Plitvička jezera.

Tablica 9: Broj zaposlenih u Podružnici održavanja, tehnike i komunalne infrastrukture JUNP Plitvička jezera

Statistika na dan 30.09.2023.	Broj radnika		
	Ukupno	Muškarci	Žene
Podružnica održavanja, tehnike i komunalne infrastrukture	28	26	2

Izvor: izrada autora prema prikupljenim podacima JUNP Plitvička jezera

Na čelu odjela tehničke operative prema sistematizaciji JUNP Plitvička jezera je voditelj odjela kome je glavna zadaća da organizira i kontrolira rad odjela u okviru Podružnice. Uz voditelja odjela tehničke operative vrlo bitnu ulogu ima i tehničar u Podružnici koji digitalizira postojeće projekte infrastrukture vodovoda, odvodnje, struje, telefonije, rasvjete, prometnica i objekata na području Parka i ažurira iste.

Odsjek tehničkog održavanja koordinira i nadire rad poslovođa odsjeka tehničkog održavanja. Ostali zaposlenici unutar odsjeka tehničkog održavanja prema sistematizaciji JUNP Plitvička jezera su: serviser za održavanje električnih uređaja i aparata, serviser za održavanje plinske opreme, električar za održavanje elektro opreme i instalacija, strojobravar i vodoinstalater.

⁶⁰ Javna Ustanova „Nacionalni park Plitvička jezera“, *Sistematizacija radnih mjesta*, Plitvička jezera, 2011., 113-121

Poslovi koji se obavljaju unutar odsjeka tehničkog održavanja su:

- skrb o racionalnom trošenju tehničkog materijala,
- organizacija i vodstvo priručnog skladišta za Odsjek,
- popravci i servisi kaffe-aparata, perilica, ledomata i drugih aparata u obračunskim jedinicama,
- održavanje osnovnih električnih strojeva u praonici rublja,
- popravci i servis plinskih instalacija u obračunskim jedinicama,
- održavanje složenije elektro-opreme i instalacije u Ustanovi,
- popravci i servis uređaja za distribuciju električne energije,
- održavanje sustava energetske automatike,
- sanacija oštećenih energetske vodova,
- praćenje stanja električnih agregata u Ustanovi,
- obnavljanje električnih instalacija pri adaptaciji objekata,
- strojobraverski stručni poslovi (zavarivanje, rezanje, montaža),
- nadzor vodovodnog sustava i popravci uočenih kvarova,
- i investicijsko i tekuće održavanje vodovodnih instalacija.⁶¹

Odsjek grijanja i održavanja objekata vodi poslovođa odsjeka grijanja i održavanja objekata. Ostali zaposlenici prema sistematizaciji JUNP Plitvička jezera unutar odjeka grijanja i održavanje objekata su: ložač, vodoinstalatier, monter centralnog grijanja, soboslikar, pomoćni radnik i električar za održavanje elektro opreme i elektro instalacija u Ustanovi.

Poslovi koje obavljaju zaposlenici Odsjeka grijanja i održavanja su:

- održavanje stambenih naselja Mukinje i Jezerce i objekata Ustanove ,
- briga o ispravnosti cjevovoda u stambenim naseljima,
- predlaganje nabavke potrebnih sredstava i rezervnih dijelova,
- kontrola stanja goriva i prijedlog nabavke istog,
- provođenje protupožarnih mjera u Odjeku,
- održavanje i rukovanjem postrojenjem instalacijom centralnog grijanja,
- kontrola i održavanje toplinske podstanice,

⁶¹ Javna Ustanova „Nacionalni park Plitvička jezera“, *Sistematizacija radnih mjesta*, Plitvička jezera, 2011., str. 114-116

- ispitivanje vode,
- osiguranje pristupa cisterni do rezervara goriva,
- redovito čišćenje kotlova, prostorija kotlovnice i podstanice,
- briga o ispravnosti agregata,
- briga o temperaturi zraka u obračunskim jedinicama i stambenim naseljima,
- održavanje vodovodne i kanalizacijske mreže,
- poslovi oslikavanje zidova u objektima Nacionalnog parka,
- bojanje stolarije,
- održavanje elektro opreme i elektro instalacija,
- popravci na elektro opremi i održavanje istog i
- ostali poslovi po nalogu voditelja.⁶²

Odsjek vodovoda i odvodnje vode voditelj odsjeka vodovoda i odvodnje vode. Ostali zaposlenici unutar odsjeka vodovoda i odvodnje vode prema sistematizaciji JUNP Plitvička jezera su: stručni referent nadzora i vođenje katastra, poslovođa odvodnje i vodovoda, rukovoditelj pumpnih postrojenja vodovoda i odvodnje-strojarskog usmjerenja i rukovoditelj vodovoda i pumpnih postrojenja-elektroničkog usmjerenja.

Poslovi koji se obavljaju unutar odsjeka odvodnje i vodovoda vode su:

- poslovi razvoja postojećih sustava,
- predlaganje tehničkog unapređenja u pogledu automatizacije, daljinskog nadzora i upravljanjem prostorijama,
- izrada katastra postojeće infrastrukture vodovoda i odvodnje vodovodi, bazeni za vodu, pumpna postrojenja i mjerna mjesta,
- prijedlog nabavke sredstava i rezervnih dijelova za funkcionalni rad sustava vodovoda i odvodnje,
- osiguravanje redovne isporuke vode stambenim naseljima i objektima,
- kontrola vodovodne ispravnosti,
- otklanjanje kvarova i oštećenja pumpnih postrojenja i instalacija,
- briga o ispravnosti i popunjenosti elektro-agregata u Odsjeku,

⁶² Javna Ustanova „Nacionalni park Plitvička jezera“, *Sistematizacija radnih mjesta*, Plitvička jezera, 2011., str. 116-118

- provođenje mjera zaštite od požara u Odsjeku,
- otklanjanje kvarova i puknuća na vodovodu i odvodnji,
- briga o kvaliteti i isporuke vode potrošačima,
- manji strojarski popravci pumpnih uređaja i
- drugi poslovi po nalogu voditelja.⁶³

Odsjek građevinskog održavanja vodi i organizira rad radnika poslovođa Odsjeka građevinskog održavanja. U poslovođu Odsjeka ostali zaposlenici prema sistematizaciji JUNP Plitvička jezera su kvalificirani zidar i pomoćni radnik.

Poslovi koji obavljaju zaposlenici Odsjeka građevinskog održavanja su:

- sudjelovanje i planiranje investicijskih radova objekata infrastrukture sustava razgledavanja Nacionalnog parka,
- briga o ravnomjernom korištenju repro materijala,
- organiziranje gradilišta u skladu sa zakonom i zahtjevima struke,
- racionalno korištenje strojeva, vozila i opreme,
- provođenje mjere protupožarne zaštite u stolariji i priručnim skladištima,
- zidarski i drugi građevinski poslovi na objektima Ustanove,
- briga o čistoći radnog mjesta, alata i opreme s kojom se radi,
- pripreme poslova na gradilištu, npr. utovar i istovar materijala i
- drugi poslovi po nalogu voditelja.⁶⁴

Odsjek stolarije vodi poslovođa Odsjeka stolarije koji se brine za organizaciju rada grupe i pravovremeno izvršenje zadataka. Uz poslovođu Odsjeka stolarije ostali zaposlenici prema sistematizaciji JUNP Plitvička jezera su: kvalificirani stolar i kvalificirani tesar.

Poslove koji obavljaju zaposlenici unutar Odsjeka stolarije su:

- narudžba materijala i sredstava za rad,
- briga o uskladištenom drvenom materijalu,

⁶³ Javna Ustanova „Nacionalni park Plitvička jezera“, *Sistematizacija radnih mjesta*, Plitvička jezera, 2011., str. 118-120

⁶⁴ Ibidem, str. 120-121

- poduzimanje mjera radi adekvatnog utroška materijala, pravilnog rukovanja sa sredstvima rada i što ekonomičnijem ishodu rada,
- provedba propisane mjere zaštite gradilišta,
- provedba mjere protu-požarne zaštite u stolariji i priručnom skladištu,
- rad na stroju za obradu drveta,
- obavljanje stolarskih poslova za potrebe Ustanove,
- obavljanje tesarskih poslova ,
- uređenje i čišćenje gradilišta na mjestu na kojem se radi i
- poslove po nalogu voditelja.⁶⁵

6.1.9. Podružnica trgovine

Podružnicom trgovine organizira, provodi i kontrolira rad i brine o pravovremenoj otpremi roba predstojnik Podružnice trgovine. Neke od zadaća predstojnika trgovine je da proučava i analizira tržište djelokruga Podružnice, usmjerava nabavu i prodaju po trgovinama, koordinira s voditeljima i poslovođama poslovnica veleprodaje (na taj način brine o asortimanu i količinu robe na skladištima trgovine), analizira i kontrolira troškove Podružnice, brine se o pravilnom primjenom propisa u prometu roba, predlaže zaključivanje ugovora s dobavljačima i kupcima, izrađuje prijedlog plana Podružnice i ostale poslove po nalogu ravnatelja Ustanove. Uz predstojnika Podružnice trgovine vrlo bitnu ulogu ima voditelj maloprodaje koji koordinira rad i poslovanje trgovina u suradnji s poslovođama, kontrolira zalihe u trgovinama i skladištu, prati odvijanje prodaje i sudjeluje u određivanju marže, zaprima zahtjevnice za nabavu roba i prosljeđuje ih dobavljačima, vrši raspored u trgovinama i ostalim prodajnim mjestima i druge poslove po nalogu predstojnika Podružnice.⁶⁶

Podružnica trgovine prema sistematizaciji JUNP Plitvička jezera se dijeli na sljedeće podskupine, a to su:

- trgovina „Robni centar Mukinje“,
- trgovina „Korana“,

⁶⁵ Javna Ustanova „Nacionalni park Plitvička jezera“, *Sistematizacija radnih mjesta*, Plitvička jezera, 2011., str. 121-122

⁶⁶ Ibidem, str. 122

- trgovina „Grabovac“,
- trgovina „Jezerce“,
- trgovina „Borje“ i
- suvenirnice i vanjska prodaja.

U nastavku slijedi tablični prikaz broja zaposlenih u Podružnici trgovine JUNP Plitvička jezera.

Tablica 10: broj zaposlenih u Podružnici trgovine JUNP Plitvička jezera

Statistika na dan 30.09.2023.	Broj radnika		
	Ukupno	Muškarci	Žene
Podružnica trgovine	39	3	36

Izvor: izrada autora prema prikupljenim podacima JUNP Plitvička jezera

Ostala radna mjesta u Podružnici trgovine prema sistematizaciji JUNP Plitvička jezera su:

poslovođa trgovine, prodavač I i prodavač II.

Poslovi koje obavljaju zaposlenici unutar Podružnice trgovine su:

- rukovodstvo rada i poslovanja trgovine ,
- briga o izvršenju plana prometa u trgovini,
- briga o nabavi robe i optimalnim zalihama,
- priprema evidencije o predviđenom poslovanju trgovine,
- preuzimanje robe, pripreme za prodaju robe i prodaja robe,
- isticanje cijena na robi,
- istovar i utovar robe,
- slaganje robe na police,
- briga o čistoći prodavaonice,
- briga o pravilnom i korektnom odnosu s potrošačima i poslovnim suradnicima i

- ostali poslovi prema nalogu predstojnika Podružnice.⁶⁷

6.2. SWOT analiza Nacionalnog parka Plitvička jezera

Kroz SWOT analizu dolazimo do spoznaje čimbenika koji utječu na poslovanje Nacionalnog parka Plitvička jezera. Utjecaj na poslovanje imaju vanjski i unutarnji čimbenici, odnosno čimbenici vanjske i unutarnje okoline koji utječu na poslovanje organizacije. U unutarnje čimbenike ubrajamo one koji utječu na slabosti i snage organizacije, dok vanjskim čimbenicima se smatraju oni koji utječu na prilike i prijetnje organizacije.

SWOT analiza koja je sastavljena izrađena je prema dobivenim odgovorima koji su zaposlenici Nacionalnog parka Plitvička jezera napisali u svojim anketama.

U nastavku slijedi prikaz SWOT analize ispitanih zaposlenika Nacionalnog parka Plitvička jezera prema pitanjima iz ankete.

⁶⁷ Javna Ustanova „Nacionalni park Plitvička jezera“, *Sistematizacija radnih mjesta*, Plitvička jezera, 2011., str. 122-125

Tablica 11: SWOT analiza Nacionalnog parka Plitvička jezera

Snage	Slabosti
<p>Mogućnost kupnje on-line ulaznica</p> <p>Ugostiteljski objekti unutar NPPJ</p> <p>Kvalificirano osoblje</p> <p>Autobusne linije za radnike</p> <p>Zadovoljstvo plaćom s obzirom na opseg posla</p> <p>Mobilna aplikacija NPPJ</p> <p>Korištenje skenera za provjeru ulaznica</p> <p>Povjerenje među kolegama</p> <p>Dobra radna atmosfera</p> <p>Timski rad</p> <p>Lika Quality proizvodi</p> <p>Nadzorne kamere unutar NPPJ</p>	<p>Neusklađenost informacija među kolegama</p> <p>Nezadovoljstvo plaćom s obzirom na profesionalnost</p> <p>Kontinuirana edukacija zaposlenika</p> <p>Tečajevi i škole stranih jezika</p> <p>Loša komunikacija s određenim odjelima</p> <p>Previše hijerarhijskih razina</p> <p>Loša organizacija glede održavanja i popravka prijevoznih sredstava posjetitelja</p> <p>Spore povratne informacije u komunikaciji vertikalno</p> <p>Nefleksibilnost</p> <p>Mali izbor menia za marendu s obzirom na cijenu</p> <p>Kompletiranost uniformi</p> <p>Koordinacijski centar za unapređenje komunikacije</p> <p>Sezonski radnici</p>
Prilike	Prijetnje
<p>Svjetski poznata turistička destinacija</p> <p>NPPJ se nalazi na pristupačnoj lokaciji</p> <p>Prometna povezanost</p> <p>Nova tržišta</p>	<p>Masovni turizam</p> <p>Manji broj posjetitelja u zimskim mjesecima</p> <p>Nekvalitetni uvozni prehrambeni proizvodi jer su jeftiniji od domaćih</p> <p>Staro stanovništvo</p> <p>Promjena trendova u zemlji i svijetu</p>

Izvor: izrada autora prema podacima iz ankete

Snage Nacionalnog parka Plitvička jezera

Ispitani zaposlenici Nacionalnog parka Plitvička jezera kao glavne snage navode dobru radnu atmosferu, timski rad i povjerenje među kolegama. Međusobno dobra poslovna suranja kolega doprinosi uspjehu cjelokupnog poslovanja. Nekolicina ispitanih zaposlenika kao snagu ističe i zadovoljstvo plaćom s obzirom na opseg posla.

Nacionalnim parkom Plitvička jezera postavljeno je oko dvjesto nadzornih kamera koje olakšavaju zaposlenicima ako dođe do nepoželjnih situacija gdje se problem lakše rješava. Velika promjena u Nacionalnom parku Plitvička jezera koja je olakšala rad zaposlenika desio se 2018. godine kada se ograničio broj posjetitelja, posjetiteljima je omogućen ulaz u nacionalni park u terminu koji je naznačen na ulaznici. Od 2018. godine moguća je kupnja on-line ulaznica i zaposlenicima koji su zaduženi za kontrolu posjetitelja dodijeljeni su skeneri kojima se provjeravaju ulaznice. Za posjetitelje Nacionalnog parka Plitvička jezera omogućeno je korištenje mobilne aplikacije koja sadrži programi obilaska parka.

Unutar Nacionalnog parka Plitvička jezera nalaze se ugostiteljski i objekti smještaja koji nudi posjetiteljima mogućnost okrepe i noćenja. Tokom ljetnih mjeseci otvoreni su štandovi Lika Quality proizvoda gdje posjetitelji imaju mogućnost kupnje regionalnih proizvoda. Znak Lika Quality je osmišljen kako bi se istaknula iznimna kvaliteta odabranih proizvoda te se kao takvi zaštitili, razvijen je cjeloviti regionalni sustav kvalitete hrane, pića i suvenirna.

Zaposlenici Nacionalnog parka Plitvička jezera raspoređeni su na radna mjesta prema svojim kvalifikacijama kako bi se istakla profesionalnost rada. Zaposlenicima Nacionalnog parka Plitvička jezera riješeno je pitanje putovanja gdje postoje autobusne linije, u slučaju da se radno vrijeme nekih zaposlenika ne uklapa u termin autobusne linije podmireni su putni troškovi.

Slabosti Nacionalnog parka Plitvička jezera

Najveću slabost ispitani zaposlenici Nacionalnog parka Plitvička jezera navode probleme u komunikaciji i informacijama što je potvrđeno i ocjenama iz analize zaposlenika. Prema zaključcima ispitanih zaposlenika do loše komunikacije i neusklađenosti informacija dolazi zbog nefleksibilnosti, spora povratna informacija na vertikalnoj osnovi i previše hijerarhijskih razina. Jedan ispitanik je istaknuo kao moguće rješenje tog problema jest postojanje koordinacijskog centra za unapređenje komunikacije.

U anketi ispitani zaposlenici navode da su potrebne češće edukacije zaposlenika i škole ili tečajevi stranih jezika. U vrijeme sezone povećava se broj zaposlenih primanjem u radni odnos sezonskih radnika. Kao bi se dostigla što veća profesionalnost rada zaposlenika potrebno ih je educirati u što većoj mjeri. Nekolicina stalnih zaposlenika smatra da im je plaća preniska s obzirom na profesionalnost rada. U anketi navedena je i potreba za školama i tečajevima stranih jezika koje bi zaposlenici pohađali radi lakše komunikacije sa posjetiteljima. Sezonski radnici koji su odradili nekoliko sezona očekuju stalno zaposlenje.

Nacionalni park Plitvička jezera svojim posjetiteljima nudi i mogućnost korištenja prijevoznih sredstava (brodovi i panoramski vlakovi) tokom obilaska. Park posjećuje znatan broj posjetitelja te prijevoznici smatraju da ne bi trebalo doći do situacije da su prijevozna sredstva na dužim servisima i nedostupna za vrijeme sezone kako bi se izbjegle situacije koje stvaraju gužvu pri čekanju prijevoznog sredstva. Nacionalni park Plitvička jezera raspolaže sa šest panoramskih vlakova i osam električnih brodova.

U određenim Službama i Podružnicama zaposlenici su uniformirani. Nekolicina zaposlenika smatra da su neke Službe i Podružnice nedovoljno uniformirane na način da uniforme nisu kompletne.

Zaposlenici Nacionalnog parka Plitvička jezera imaju pravo na topli obrok u ugostiteljskim objektima Nacionalnog parka po povoljnijim cijenama od uobičajene. Anketirani zaposlenik smatra da je izbor menia koji se nudi tokom dana zaposlenicima nezadovoljavajući uzimajući u obzir zaposlenike koji su vegetarijanci i zaposlenike koji imaju problema s glutenom.

Prilike Nacionalnog Parka Plitvička jezera

Nacionalni park Plitvička jezera nalazi se na prometnici D1 prema moru, na pristupačnoj je lokaciji i dobro prometno povezan.

Nacionalni park Plitvička jezera su poznata turistička destinacija na svjetskoj razini. U vrijeme COVID-a struktura gostiju je bila promijenjena gdje su posjetitelji uglavnom bili s europskog i domaćeg tržišta. Danas su posjetitelji Nacionalnog parka Plitvička jezera iz zemalja širom svijeta.

Prijetnje Nacionalnog parka Plitvička jezera

Nacionalni park Plitvička jezera broji znatan broj posjetitelja, top sezona je u mjesecu srpnju i kolovozu gdje je Nacionalni park Plitvička jezera najposjećeniji. U zimskim mjesecima dolazi do situacije kada broj posjetitelja znatno opada što dovodi do trenutka kada sezonski radnici nisu više potrebni zbog smanjenog obujma posla.

Nekolicina ispitanih zaposlenika smatra da JUNP Plitvička jezera bi trebala uzimati u obzir veću količinu domaćih prehrambenih proizvoda koji bi se koristili u ugostiteljskim objektima, no zaključuju da su uvozni proizvodi nabavljaju po povoljnijim cijenama.

Ispitani zaposlenici Nacionalnog parka Plitvička jezera smatraju starost stanovništva u regiji prijetnjom, posljednje desetljeće znatan broj stanovnika mlađe životne dobi je migrirao što bi moglo dovesti do nedostatka radne snage u Nacionalnom parku Plitvička jezera.

Promjenom turističkih trendova u zemlji i svijetu može dovesti i do situacije da se broj posjetitelja ili struktura gostiju u Nacionalnom parku Plitvička jezera promjeni.

7. ANALIZA ZAPOSLENIKA NACIONALNOG PARKA PLITVIČKA JEZERA

Nacionalni park Plitvička jezera zbog svojih prirodnih i antropogenih resursa svjetski je poznata turistička destinacija. Nacionalni park Plitvička jezera bilježi znatan broj posjetitelja iz cijelog svijeta. Osim samog obilaska Nacionalnog parka Plitvička jezera nude se i ostali sadržaji kao što su vožnja panoramskim vlakom, vožnja brodom, usluge informiranja i turističkog vođenja, usluge smještaja, usluge ugostiteljstva, trgovine i ostalo.

JUNP Plitvička jezera broji veliki broj zaposlenih, oni su raspoređeni na devet Službi ili Podružnica, a to su:

- ured ravnatelja,
- služba zaštite, održavanja, očuvanja promicanja i korištenja Nacionalnog parka,
- služba marketinga i prodaje,
- služba prihvata, vođenja, informiranja, prijevoz posjetitelja i internog transporta,
- služba ekonomsko-financijskih poslova,
- služba zajedničkih poslova,
- podružnica hotelijerstva i ugostiteljstva,
- podružnica održavanja, tehnika i komunalne infrastrukture i
- podružnica trgovine.⁶⁸

Prema obrađenim statističkim podacima JUNP Plitvička jezera na dan 30.09.2022. ukupan broj zaposlenih je 881 radnika, od toga na neodređeno 643 radnika i na određeno 238 radnika (sezonci, zamjena i pripravnik).

Sedmo poglavlje obuhvaća analizu zadovoljstva radnika unutar Nacionalnog parka Plitvička jezera gdje je ukupno ispitano 132 radnika iz različitih Službi i Podružnica. Analiza zadovoljstva zaposlenika Nacionalnog parka Plitvička jezera provedeno je u obliku ankete. Anketa je anonimnog tipa.

U nastavku slijedi prikaz primjera ankete prema kojoj su anketirani zaposlenici Nacionalnog parka Plitvička jezera.

⁶⁸Internet stranica, Nacionalni park Plitvička jezera, <http://np-plitvicka-jezera.hr> (14.1.2022.)

Slika 13: Primjer ankete br.1

Poštovane kolege i kolegice, u okviru vrednovanja organizacijske strukture Nacionalnog parka Plitvička Jezera ovog upitnika možete procijeniti svoje zadovoljstvo organizacijskom strukturom Nacionalnog parka Plitvička Jezera. Vaši navedeni odgovori iz upitnika bit će korišteni u svrhu izrade diplomskog rada. Popunjavanje upitnika je potpuno anonimno zato Vas molim da budete iskreni.

Anketa za procjenu organizacijske strukture Nacionalnog parka Plitvička Jezera u svrhu izrade diplomskog rada – 2022.

Opći podaci o zaposleniku:

1. Spol
 Ženski Muški
2. Dob _____
3. Status zaposlenika
 učenički servis studentski servis ugovor na određeno ugovor na neodređeno
4. Koliko godina ste zaposlenik Nacionalnog parka Plitvička Jezera? _____
5. Vaše radno mjesto? _____

Na sljedećoj ljestvici procijenite u kojoj mjeri navedene tvrdnje dobro opisuju organizacijsku strukturu Nacionalnog parka Plitvička Jezera (nikako nisam zadovoljan 1-5 u potpunosti sam zadovoljan).

1. Jeste li zadovoljni organizacijskom strukturom Nacionalnog parka Plitvička Jezera?
 1 2 3 4 5
2. Jeste li zadovoljni hijerarhijskom podjelom Nacionalnog parka Plitvička Jezera?
 1 2 3 4 5
3. Jeste li zadovoljni odnosom između nadređenih i podređenih?
 1 2 3 4 5
4. Jeste li zadovoljni protokom informacija unutar vaše Službe/Podružnice?
 1 2 3 4 5
5. Jeste li zadovoljni protokom informacija i komunikacijom s ostalim Službama i Podružnicama?
 1 2 3 4 5

Izvor: izrada autora

Slika 14: Primjer ankete br.2

6. Jeste li zadovoljni s plaćom s obzirom na Vaše radno mjesto?

1 2 3 4 5

7. Jeste li zadovoljni s plaćom s obzirom na Vašu stručnu spremu?

1 2 3 4 5

Slobodno komentaram napišite što bi pohvalili ili što bi popravili glede organizacijske strukture Nacionalnog parka Plitvička Jezera.

Izvor: izrada autora

7.1. Analiza zadovoljstva zaposlenika iz službe prihvata, vođenja, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta Nacionalnog parka Plitvička jezera

Ukupan broj zaposlenika unutar Službe prihvata, informiranja, vođenja , prijevoza posjetitelja i internog transporta zaključno na dan 30.09.2022. je 170 radnika. Iz službe prihvata, informiranja, vođenja, prijevoza posjetitelja i internog transporta sudjelovalo je 84 ispitanika.

Slijedi tablični prikaz broja ispitanika raspoređenih prema radnim mjestima sukladno podjeli prema sistematizaciji JUNP Plitvička jezera .

Tablica 12: Prikaz radnih mjesta ispitanika iz Službe prihvata, informiranja, vođenja, prijevoza posjetitelja i internog transporta

Radno mjesto	Broj Radnika		
	Ukupno	Muškarci	Žene
Voditelj službe	1	1	0
Voditelj odjela prihvata, vođenja i informiranja	1	1	0
Administrator AOP-a	1	0	1
Informator	26	8	18
Turistički vodič I vrste	1	0	1
Turistički vodič II vrste	5	2	3
Voditelj odjela prijevoza posjetitelja i internog transporta	1	1	0
Poslovođa za prijevoz vlaka i autobusa	1	1	0
Vozač panoramskog vlaka	7	7	0
Vozač autobusa	1	1	0
Čistač vozila	1	1	0
Voditelj- plitvički brodovi	1	1	0
Zapovjednik broda-kapetan	8	8	0
Mornar	12	12	0
Serviser električnih brodova	1	1	0
Recepcionar ulaznih recepcija	7	2	5
Informator-blagajnik parkinga	4	2	2
Čuvar parkinga	5	4	1
UKUPNO	84	53	31

Izvor: izrada autora prema podacima iz ankete

Iz Službe prihvata, informiranja, vođenja, prijevoza posjetitelja i internog transporta sudjelovalo je 84 zaposlenika koji su bili ispitani. Ako se razluče zaposlenici na radna mjesta

prema sistematizaciji JUNP Plitvička jezera obuhvaćeno je ukupno 18 radnih mjesta, a to su: voditelj službe, voditelj odjela-prihvata, vođenja i informiranja, administrator AOP-a, informator, turistički vodič I vrste, turistički vodič II vrste, voditelj odjela-prijevoza posjetitelja i internog transporta, poslovođa za prijevoz panoramskog vlaka i autobusa, vozač panoramskog vlaka, vozač autobusa, čistač vozila, voditelj-plitvički brodovi, zapovjednik broda-kapetan, mornar, serviser električnih brodova, recepcionar ulaznih recepcija, informator-blagajnik parkinga i čuvar parkinga što se može vidjeti u prethodnoj tablici.

Od ukupnih 84 ispitanika iz Službe prihvata, informiranja, vođenja, prijevoza posjetitelja i internog transporta 53 je muškaraca i 31 žena.

U nastavku slijedi tablični prikaz broja zaposlenika Službe prihvata, vođenja, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta ovisno o vrsti sklopljenog ugovora o radu i završenoj stručnoj spremi.

Tablica 13: Prikaz broja zaposlenika Službe prihvata, vođenja, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta ovisno o vrsti sklopljenog ugovora o radu i završenoj stručnoj spremi

	Neodređeno	Određeno	Studenti	Učenici	Ukupno
Broj radnika	33	45	3	3	84
Stručna sprema					
NKV	1	0	0	3	4
SSS	27	35	3	0	65
VŠS	2	9	0	0	11
VSS	3	1	0	0	4

Izvor: izrada autora prema podacima iz ankete

Od ukupno 84 ispitanika iz Službe prihvata, vođenja, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta 33 radnika je zaposleno na neodređeno, 45 na određeno, 3 studenta i 3 učenika. U tablici su prikazani i podaci o završenoj stručnoj spremi zaposlenika gdje ih je ukupno nisko kvalificiranih 4 (troje od njih su učenici), 64 zaposlenika ima završenu srednju stručnu spremu (od toga troje studenata), 11 zaposlenika višu stručnu spremu i visoko obrazovanih je 4.

U nastavku slijedi tablični prikaz prosječne dobi zaposlenika i prosjek godina rada zaposlenika iz Službe prihvata, vođenja, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta.

Tablica 14: Prikaz prosječne dobi zaposlenika i prosjek godina rada zaposlenika iz Službe prihvata, vođenja, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta

	Neodređeno	Određeno	Studenti	Učenici
Prosječna dob radnika	47 godina	29 godina	24 godina	17 godina
Prosjek godina rada	22 godine	7 godina	2 godine	3 godine

Izvor: izrada autora prema podacima iz ankete

Prosječna dob radnika iz Službe prihvata, vođenja, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta izračunata je zasebno za svaku skupinu ispitanika ovisno o vrsti ugovora o radu, a to su zaposlenici na: neodređeno, određeno, studenti i učenici. Uočljiva je znatna razlika prosječne dobi zaposlenika na neodređeno koja je 47 godina i prosječne dobi zaposlenika na određeno koja je 29 godina. Zaposlenici na određeno su uglavnom zaposlenici sezonskog karaktera zaposlenja te su mlađe dobne skupine, za vrijeme sezone zapošljavaju se i studenti te učenici obavljaju svoju stručnu praksu (nakon obavljene stručne prakse postoji i mogućnost zaposlenja do početka nove školske godine).

Prosjek godina rada iz Službe prihvata, vođenja, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta zaposlenika na neodređeno iznosi 22 godine, 7 godina za zaposlenike na određeno, 2 godine studenti i 3 godine učenici. Zaposlenike na određeno, studente i učenike izračunati prosjek godine rada se odnosi na prosjek odrađenih sezona. Svake godine početkom sezone zapošljavaju se radnici, no ovisno o obujmu posla traje i ugovor o radu tako da je duljina rada sezonaca nepredvidiva.

U nastavku slijedi tablični prikaz zadovoljstva ispitanih zaposlenika iz Službe prihvata, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta Nacionalnog parka Plitvička jezera. Prema pitanjima iz ankete zaposlenici ocjenjuju svoje zadovoljstvo u intervalu od 1 do 5 (1 nezadovoljstvo, 5 jako zadovoljni).

Tablica 15: Prikaz zadovoljstva zaposlenika iz Službe prihvata, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta NPPJ

Pitanja prema anketi	Ocjena Zadovoljstva
Jeste li zadovoljni organizacijskom strukturom JUNP Plitvička jezera?	3,68
Jeste li zadovoljni hijerarhijskom podjelom JUNP Plitvička jezera?	3,93
Jeste li zadovoljni odnosom između nadređenih i podređenih?	4,03
Jeste li zadovoljni protokom informacija unutar vaše Službe?	3,74
Jeste li zadovoljni protokom informacija i komunikacijom s ostalim Službama i Podružnicama?	3,74
Jeste li zadovoljni plaćom s obzirom na vaše radno mjesto?	4,13
Jeste li zadovoljni plaćom s obzirom na vašu stručnu spremu?	4,34
UKUPNO	3,94

Izvor: izrada autora prema podacima iz ankete

U prethodnoj tablici prikazano je zadovoljstvo radnika iz Službe prihvata, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta Nacionalnog parka Plitvička jezera. Ocjenu svog zadovoljstva su prikazivali u intervalu od 1 do 5 (1 nezadovoljstvo, 5 jako zadovoljni).

U drugom dijelu ankete su bila postavljena pitanja gdje su ispitanici/zaposlenici ocjenama iskazivali svoje zadovoljstvo. Postavljeno je sedam pitanja koja su ispisana u prethodnoj tablici.

Ukupno zadovoljstvo ispitanih zaposlenika Nacionalnog parka Plitvička jezera iz Službe prihvata, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta iznosi 3,94. Najviša ocjena je postignuta koja se odnosi na pitanje „Jeste li zadovoljni plaćom s obzirom na vašu stručnu spremu“ koja iznosi 4,34, dok najniža ocjena se odnosi na pitanje „Jeste li zadovoljni organizacijskom strukturom NPPJ?“ koja iznosi 3,68.

Prema pogledu ocjena iz ankete Službe prihvata, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta u globalu zaposlenici su zadovoljni. Plaća zaposlenika je vrlo dobra, najniža ocjena je vezana za organizacijsku strukturu. Zaposlenici očekuju promjene u organizacijskoj strukturi koje bi doprinijele još većem boljitku daljnjeg poslovanja Nacionalnog parka Plitvička jezera.

7.2. Usporedba zadovoljstva zaposlenika iz Službe prihvata, vođenja, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta i Podružnice hotelijerstva i ugostiteljstva Nacionalnog parka Plitvička jezera

U ovom djelu poglavlja bit će uspoređeno zadovoljstva zaposlenika iz Službe prihvata, vođenja, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta i Podružnice hotelijerstva i ugostiteljstva Nacionalnog parka Plitvička jezera.

Podružnica hotelijerstva i ugostiteljstva broji najveći broj zaposlenih, a to je 415 radnika. Od 415 zaposlenika 139 muškaraca i 276 žena. Ukupan broj ispitanih zaposlenika iz Podružnice hotelijerstva i ugostiteljstva je 21 radnik.

U nastavku će biti prikazani podaci vezani za Podružnicu hotelijerstva i ugostiteljstva kako bi se mogli usporediti sa Službom prihvata, informiranja, vođenja, prijevoza posjetitelja i internog transporta kojima su podaci prethodno obrađeni.

7.2.1. Analiza podataka zaposlenika iz Podružnice hotelijerstva i ugostiteljstva

Ukupan broj zaposlenika unutar Podružnice hotelijerstva i ugostiteljstva zaključno na dan 30.09.2022. je 415 radnika. Iz Podružnice hotelijerstva i ugostiteljstva sudjelovalo je 21 ispitanika.

Slijedi broj ispitanika Podružnice hotelijerstva i ugostiteljstva raspoređenih prema radnim mjestima sukladno podjeli sistematizacije JUNP Plitvička jezera.

Tablica 16: Prikaz radnih mjesta ispitanika iz Podružnice hotelijerstva i ugostiteljstva

Radno mjesto	Broj Radnika		
	Ukupno	Muškarci	Žene
Voditelj hrane i pića	1	1	0
Poslovođa MPO-a (mali ugostiteljski objekti)	1	0	1
Šef sale	2	0	2
Blagajnik	1	0	1
Konobar	10	1	9
Kuhar	1	0	1
Recepcionar	5	1	4
UKUPNO	21	3	18

Izvor: izrada autora prema podacima iz ankete

Iz Podružnice hotelijerstva i ugostiteljstva sudjelovali su ispitanici koji rade na sljedećim radnim mjestima, a to su: voditelj hrane i pića, poslovođa MPO, šef sale, blagajnik, konobar, kuhar i recepcionar. Od ukupnog broja ispitanih iz Podružnice hotelijerstva i ugostiteljstva 3 je muškaraca i 18 žena.

U nastavku slijedi tablični prikaz broja zaposlenika Podružnice hotelijerstva i ugostiteljstva ovisno o vrsti sklopljenog ugovora o radu i završenoj stručnoj spremi.

Tablica 17: Prikaz broja zaposlenika Podružnice hotelijerstva i ugostiteljstva ovisno o vrsti sklopljenog ugovara o radu i završenoj stručnoj spremi

	Neodređeno	Određeno	Učenici	Ukupno
Broj radnika	16	4	1	21
Stručna sprema				
NKV	0	0	1	1
SSS	13	2	0	15
VŠS	3	2	0	5
VSS	0	0	0	0

Izvor: izrada autora prema podacima iz ankete

Od ukupnog broja zaposlenika Podružnice hotelijerstva i ugostiteljstva 16 radnika je zaposleno na neodređeno, 4 radnika na određeno i jedan ranik je učenik. U tablici možemo vidjeti i prikaz zaposlenika o završenoj stručnoj spremi gdje ih je nisko kvalificiranih 1 zaposlenik (učenik), sa završenom srednjom stručnom spremom 15 zaposlenika, završenom višom stručnom

spremom 5 zaposlenika i sa završenom visokom stručnom spremom nije sudjelovao niti jedan ispitanik.

U nastavku slijedi tablični prikaz prosječne dobi zaposlenika i prosjek godina rada zaposlenika iz Podružnice hotelijerstva i ugostiteljstva.

Tablica 18: Prikaz prosječne dobi ispitanih zaposlenika i prosjek godina rada zaposlenika iz Podružnice hotelijerstva i ugostiteljstva

	Neodređeno	Određeno	Učenici
Prosječna dob radnika	37 godina	35 godina	18 godina
Prosjek godina rada	15 godina	7 godina	4 godine

Izvor: izrada autora prema podacima iz ankete

Prosječna dob ispitanika koji su zaposleni na neodređeno iz Podružnice hotelijerstva i ugostiteljstva je 37 godina, a prosječna dob ispitanika koji su zaposleni na određeno je 35 godina i učenica ima 18 godina.

Primjetno je da su prosječna dob zaposlenika na neodređeno i određeno vrlo blizu gdje dvije godine stvaraju razliku. U odnosu na Službu prihvata, informiranja, vođenja, prijevoza posjetitelja i internog transporta razlika u prosječnoj dobi ispitanika koji su zaposleni na neodređeno i određeno je znatno veća, a to je 18 godina razlike.

Prosjek godina rada ispitanika na neodređeno iz Podružnice hotelijerstva i ugostiteljstva je 15 godina, dok prosjek godina rada ispitanika na određeno je 7 godina i učenica je četvrtu godinu zaposlena u Nacionalnom parku Plitvička jezera. U usporedbi sa Službom prihvata, informiranja, vođenja prijevoza posjetitelja i internog transporta vidljiva je razlika u prosjeku godina rada zaposlenika gdje su zaposlenici na neodređeno u prosjeku 22 godine u radnom odnosu što je duže nego u Podružnici hotelijerstva i ugostiteljstva. Godine rada koje se odnose na zaposlenike na određeno se odnosi na sezonski radni odnos u jednoj kalendarskoj godini (jedna sezona=jedna godina).

7.2.2. Usporedba zadovoljstva zaposlenika Službe prihvata, vođenja, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta i Podružnice hotelijerstva i ugostiteljstva

U nastavku će biti uspoređeno zadovoljstvo zaposlenika Službe prihvata, vođenja, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta i Podružnice hotelijerstva i ugostiteljstva Nacionalnog parka Plitvička jezera. Iz Službe Službe prihvata, vođenja, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta ispitano je 84 radnika, a iz Podružnice hotelijerstva i ugostiteljstva 21 radnik.

Prema pitanjima iz ankete zaposlenici ocjenjuju svoje zadovoljstvo u intervalu od 1 do 5 (1 nezadovoljstvo, 5 jako zadovoljni).

Tablica 19: Usporedba zadovoljstva zaposlenika iz Službe prihvata, vođenja, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta i Podružnice hotelijerstva i ugostiteljstva

Pitanja prema anketi	Ocjena Zadovoljstva	
	Služba	Podružnica
Jeste li zadovoljni organizacijskom strukturom JUNP Plitvička jezera?	3,68	3,59
Jeste li zadovoljni hijerarhijskom podjelom JUNP Plitvička jezera?	3,93	3,19
Jeste li zadovoljni odnosom između nadređenih i podređenih?	4,03	3,45
Jeste li zadovoljni protokom informacija unutar vaše Službe/Podružnice?	3,74	4,13
Jeste li zadovoljni protokom informacija i komunikacijom s ostalim Službama i Podružnicama?	3,74	3,2
Jeste li zadovoljni plaćom s obzirom na Vaše radno mjesto?	4,13	3,89
Jeste li zadovoljni plaćom s obzirom na Vašu stručnu spremu?	4,34	3,65
UKUPNO	3,94	3,59

Izvor: izrada autora prema podacima iz ankete

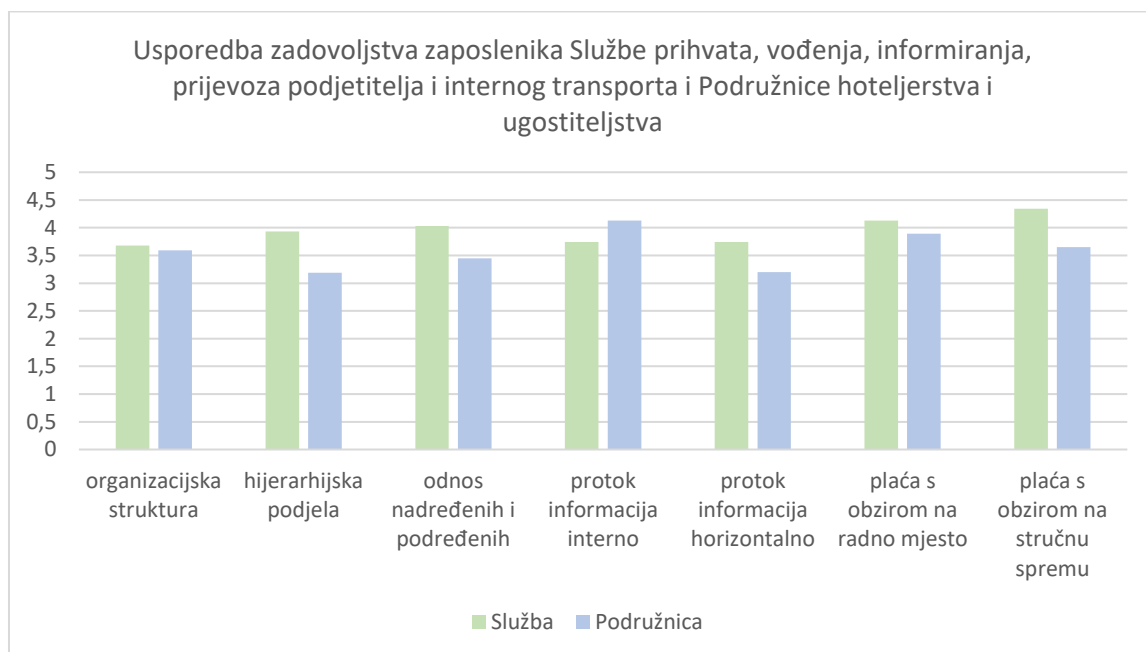
U ukupnom izračunu zadovoljstva između Službe prihvata, vođenja, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta i Podružnice hotelijerstva i ugostiteljstva zadovoljniji su zaposlenici iz Službe prihvata, vođenja, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta gdje im ukupna ocjena zadovoljstva iznosi 3,94, a ocjena zaposlenika iz Podružnice hotelijerstva i ugostiteljstva 3,59.

Razlika zadovoljstva između Službe prihvata, vođenja, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta i Podružnice hotelijerstva i ugostiteljstva prema pitanjima iz ankete može se iščitati iz prethodne tablice. Najveća razlika u ocjenama je vidljiva na zadnjem pitanju koje

se odnosi na zadovoljstvo zaposlenika plaćom s obzirom na stručnu spremu gdje zaposlenici Službe prihvata, vođenja, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta daju ocjenu 4,34, a zaposlenici iz Podružnice hotelijerstva i ugostiteljstva ocjenu 3,65. Najmanja oscilacija u ocjenama je vidljiva na prvom pitanju koje se odnosi na zadovoljstvo zaposlenika organizacijskom strukturom Nacionalnog parka Plitvička jezera gdje zaposlenici iz Službe prihvata, vođenja, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta daju ocjenu 3,68, a zaposlenici iz Podružnice hotelijerstva i ugostiteljstva ocjenu 3,59.

U nastavku slijedi grafički prikaz usporedbe zadovoljstva zaposlenika iz Službe prihvata, vođenja, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta i Podružnice hotelijerstva i ugostiteljstva koji je izrađen prema podacima iz prethodne tablice.

Grafikon 1: Usporedba zadovoljstva zaposlenika iz Službe prihvata, vođenja, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta i Podružnice hotelijerstva i ugostiteljstva



Izvor: izrada autora prema podacima iz ankete

Grafikonom je prikazana usporedba zadovoljstva zaposlenika iz Službe prihvata, vođenja, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta i Podružnice hotelijerstva i ugostiteljstva. Zaposlenici iz Službe prihvata, vođenja, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta obilježeni su zelenom bojom u grafikonu, a zaposlenici iz Podružnice hotelijerstva i ugostiteljstva plavom bojom. Na lijevoj strani grafikona navedene su ocjene

zadovoljstva zaposlenika u intervalu od 0 do 5, a ispod svake usporedbe zaposlenika naveden je skraćeni oblik pitanja iz ankete.

7.3. Analiza ukupnog zadovoljstva zaposlenika Nacionalnog parka Plitvička jezera

Ukupan broj zaposlenika JUNP Plitvička jezera zaključno na dan 30.09.2022. iznosi 881 radnika. Ukupan broj ispitanih zaposlenika je 132 radnika. Ispitanici su zaposlenici koji pripadaju različitim Službama i Podružnicama JUNP Plitvička jezera. Najveći broj ispitanika pripada Službi prihvata, vođenja, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta njih 84 radnika.

7.3.1. Analiza podataka zaposlenika iz ostalih Službi i Podružnica JUNP Plitvička jezera

U analizu ispitanih obuhvaćeni su zaposlenici iz različitih Službi i Podružnica. Od ukupni devet Službi i Podružnica, u analizu su uključeni sljedeći:

- Služba zaštite, održavanja, promicanja i korištenja Nacionalnog parka Plitvička jezera,
- Služba prihvata, vođenja, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta
- Služba marketinga i prodaje
- Podružnica održavanja tehnike i komunalne infrastrukture
- Podružnica hotelijerstva i ugostiteljstva
- Podružnica trgovine

U nastavku slijedi tablični prikaz radnih mjesta iz ostalih Službi i Podružnica koje su uključene u analizu zadovoljstva zaposlenika Nacionalnog parka Plitvička jezera.

Tablica 20: Prikaz radnih mjesta ispitanih zaposlenika iz ostalih Službi i Podružnica Nacionalnog parka Plitvička jezera

Radno mjesto	Broj Radnika
--------------	--------------

	Ukupno	Muškarci	Žene
Služba zaštite, održavanja, promicanja i korištenja NPPJ			
Stručni suradnik arhitekt	1	1	0
Stručni suradnik za zaštitu šuma	1	1	0
Stručni suradnik biolog	1	0	1
Voditelj odsjeka za očuvanje kulturne baštine	1	1	0
Voditelj odjela za održavanje infrastrukture i hortikulture	1	1	0
Voditelj odsjeka za održavanje travnjačkih površina	1	1	0
Voditelj odsjeka za održavanje parkovske čistoće	1	1	0
Radnik na uređivanju travnjaka	4	4	0
Čistač	5	2	3
Nadzornik II vrste	3	2	1
Služba marketinga i prodaje			
Referent prodaje I vrste	1	0	1
Referent prodaje III vrste	1	0	1
Podružnica održavanja tehnike i komunalne infrastrukture			
Predstojnik odjela	1	1	0
Podružnica trgovine			
Poslovođa trgovine	1	0	1
Prodavač I vrste	3	0	3
Prodavač II vrste	1	0	1
UKUPNO	27	15	12

Izvor: izrada autora prema podacima iz ankete

U prethodnoj tablici prikazana su radna mjesta ostalih ispitanih zaposlenika Nacionalnog parka Plitvička jezera:

- Služba zaštite, održavanja, promicanja i korištenja Nacionalnog parka Plitvička jezera (stručni suradnik-arhitekt, stručni suradnik za zaštitu šuma, stručni suradnik-biolog, voditelj odsjeka za očuvanje kulturne baštine, voditelj odsjeka infrastrukture i hortikulture, voditelj odsjeka za održavanje travničkih površina, voditelj odsjeka za održavanje čistoće parka, radnik na uređivanju travnjaka, čistač i nadzornik II vrste). Ukupan broj ispitanih zaposlenika iz Službe zaštite, održavanja, promicanja i korištenja Nacionalnog parka Plitvička jezera je 19 zaposlenih, od toga 14 muškaraca i 5 žena.
- Služba marketinga i prodaje (referent prodaje I vrste i referent prodaje III vrste). Iz Službe marketinga i prodaje ispitane su dvije zaposlenice.

- Podružnica održavanje tehnike i komunalne infrastrukture (predstojnik odjela). Iz Podružnice održavanje tehnike i komunalne infrastrukture ispitan je jedan zaposlenik.
- Podružnica trgovine (poslovođa trgovine, prodavač I vrste i prodavač II vrste). Ukupan broj ispitanih zaposlenika iz Podružnice trgovine je 5 zaposlenih, svih pet su ženskog spola.

Ukupan zbroj ispitanih zaposlenika iz Službe zaštite, održavanja, promicanja i korištenja Nacionalnog parka Plitvička jezera, Službe marketinga i prodaje, Podružnice održavanje tehnike i komunalne infrastrukture i Podružnice trgovine je 27 zaposlenih, od toga 15 muškaraca i 12 žena.

U nastavku slijedi tablični prikaz broja zaposlenika iz Službe zaštite, održavanja, promicanja i korištenja Nacionalnog parka Plitvička jezera, Službe marketinga i prodaje, Podružnice održavanje tehnike i komunalne infrastrukture i Podružnice trgovine ovisno o vrsti sklopljenog ugovara o radu i završenoj stručnoj spremi.

Tablica 21: Prikaz broja ispitanih zaposlenika iz Službe zaštite, održavanja, promicanja i korištenja Nacionalnog parka Plitvička jezera, Službe marketinga i prodaje, Podružnice održavanje tehnike i komunalne infrastrukture i Podružnice trgovine ovisno o vrsti sklopljenog ugovara o radu i završenoj stručnoj spremi

	Neodređeno	Određeno	Ukupno
Broj radnika	22	5	27
Stručna sprema			
NKV	5	3	8
SSS	6	3	9
VŠS	3	0	3
VSS	6	1	7

Izvor: izrada autora prema podacima iz ankete

Od ukupnog broja ispitanih zaposlenika iz Službe zaštite, održavanja, promicanja i korištenja Nacionalnog parka Plitvička jezera, Službe marketinga i prodaje, Podružnice održavanje tehnike i komunalne infrastrukture i Podružnice trgovine 22 ispitanika je zaposleno na neodređeno i 5 ispitanika na određeno.

U tablici možemo vidjeti i prikaz ispitanih zaposlenika o završenoj stručnoj spremi gdje ih je nisko kvalificiranih 8 ispitanika, sa završenom srednjom stručnom spremom 9 ispitanika, završenom višom stručnom spremom 3 ispitanika i sa završenom visokom stručnom spremom 7 ispitanika.

U nastavku slijedi tablični prikaz prosječne dobi zaposlenika i prosjek godina rada zaposlenika iz Službe zaštite, održavanja, promicanja i korištenja Nacionalnog parka Plitvička jezera, Službe marketinga i prodaje, Podružnice održavanje tehnike i komunalne infrastrukture i Podružnice trgovine.

Tablica 22: Prikaz prosječne dobi zaposlenika i prosjek godina rada zaposlenika iz Službe zaštite, održavanja, promicanja i korištenja Nacionalnog parka Plitvička jezera, Službe marketinga i prodaje, Podružnice održavanje tehnike i komunalne infrastrukture i Podružnice trgovine

	Neodređeno	Određeno
Prosječna dob radnika	46 godina	35 godina
Prosjek godina rada	18 godina	6 godina

Izvor: izrada autora prema podacima iz ankete

Prosječna dob ispitanika koji su zaposleni na neodređeno iz Službe zaštite, održavanja, promicanja i korištenja Nacionalnog parka Plitvička jezera, Službe marketinga i prodaje, Podružnice održavanje tehnike i komunalne infrastrukture i Podružnice trgovine je 46 godina, a prosječna dob ispitanika koji su zaposleni na određeno je 35 godina.

Prosjek godina rada ispitanika na neodređeno iz Službe zaštite, održavanja, promicanja i korištenja Nacionalnog parka Plitvička jezera, Službe marketinga i prodaje, Podružnice održavanje tehnike i komunalne infrastrukture i Podružnice trgovine je 18 godina, dok prosjek godina rada ispitanika na određeno je 6 godina. Godine rada koje se odnose na zaposlenike na određeno se odnosi na sezonski radni odnos u jednoj kalendarskoj godini (jedna sezona=jedna godina).

U nastavku slijedi tablični prikaz zadovoljstva ispitanih zaposlenika iz Službe zaštite, održavanja, promicanja i korištenja Nacionalnog parka Plitvička jezera, Službe marketinga i prodaje, Podružnice održavanje tehnike i komunalne infrastrukture i Podružnice trgovine

Nacionalnog parka Plitvička jezera. Prema pitanjima iz ankete zaposlenici ocjenjuju svoje zadovoljstvo u intervalu od 1 do 5 (1 nezadovoljstvo, 5 jako zadovoljni).

Tablica 23: Prikaz zadovoljstva ispitanih zaposlenika iz Službe zaštite, održavanja, promicanja i korištenja Nacionalnog parka Plitvička jezera, Službe marketinga i prodaje, Podružnice održavanje tehnike i komunalne infrastrukture i Podružnice trgovine Nacionalnog parka Plitvička jezera

Pitanja prema anketi	Ocjena Zadovoljstva
Jeste li zadovoljni organizacijskom strukturom JUNP Plitvička jezera?	2,99
Jeste li zadovoljni hijerarhijskom podjelom JUNP Plitvička jezera?	3,72
Jeste li zadovoljni odnosom između nadređenih i podređenih?	3,42
Jeste li zadovoljni protokom informacija unutar vaše Službe?	3,1
Jeste li zadovoljni protokom informacija i komunikacijom s ostalim Službama i Podružnicama?	2,87
Jeste li zadovoljni plaćom s obzirom na vaše radno mjesto?	3,77
Jeste li zadovoljni plaćom s obzirom na vašu stručnu spremu?	3,76
UKUPNO	3,38

Izvor: izrada autora prema podacima iz ankete

U prethodnoj tablici prikazano je zadovoljstvo ispitanih zaposlenika iz Službe zaštite, održavanja, promicanja i korištenja Nacionalnog parka Plitvička jezera, Službe marketinga i prodaje, Podružnice održavanje tehnike i komunalne infrastrukture i Podružnice trgovine Nacionalnog parka Plitvička jezera.

Ukupno zadovoljstvo ispitanih zaposlenika Nacionalnog parka Plitvička jezera iz Službe zaštite, održavanja, promicanja i korištenja Nacionalnog parka Plitvička jezera, Službe marketinga i prodaje, Podružnice održavanje tehnike i komunalne infrastrukture i Podružnice trgovine je 3,38. Najviša ocjena je postignuta koja se odnosi na pitanje „Jeste li zadovoljni plaćom s obzirom na vaše radno mjesto“ koja iznosi 3,77, dok najniža ocjena se odnosi na pitanje „Jeste li zadovoljni protokom informacija i komunikacijom s ostalim Službama i Podružnicama Nacionalnog parka Plitvička jezera?“ koja iznosi 2,87.

7.3.2. Analiza zadovoljstva zaposlenika svih Službi i Podružnica

U nastavku slijedi prikaz podataka prikupljenih anketiranjem svih ispitanih zaposlenika iz Službi i Podružnica Nacionalnog parka Plitvička jezera, te nakon toga analiza zadovoljstva svih ispitanih zaposlenika iz Službi i Podružnica Nacionalnog parka Plitvička jezera. Ukupno je ispitano 132 radnika, od toga 74 muškarca i 58 žena.

U nastavku slijedi tablični prikaz sveukupnog broja ispitanih zaposlenika Nacionalnog parka Plitvička jezera ovisno o vrsti sklopljenog ugovara o radu i završenoj stručnoj spremi.

Tablica 24: Prikaz broja ispitanih zaposlenika Nacionalnog parka Plitvička jezera ovisno o vrsti sklopljenog ugovara o radu i završenoj stručnoj spremi

	Neodređeno	Određeno	Studenti	Učenici	Ukupno
Broj radnika	71	54	3	4	132
Stručna sprema					
NKV	6	3	0	4	13
SSS	46	40	3	0	89
VŠS	8	11	0	0	19
VSS	9	2	0	0	11

Izvor: izrada autora prema podacima iz ankete

Od ukupnog broja ispitanih zaposlenika Nacionalnog parka Plitvička jezera 71 ispitanik je zaposlen na neodređeno, 54 ispitanika na određeno, 3 studenta i 4 učenika.

U tablici možemo vidjeti i prikaz ispitanih zaposlenika o završenoj stručnoj spremi gdje ih je nisko kvalificiranih 13 ispitanika (od toga četiri učenika), sa završenom srednjom stručnom spremom 89 ispitanika (od toga 3 studenta), sa završenom višom stručnom spremom 19 ispitanika i sa završenom visokom stručnom spremom 11 ispitanika.

U nastavku slijedi tablični prikaz prosječne dobi ispitanih zaposlenika i prosjek godina rada ispitanih zaposlenika Nacionalnog parka Plitvička jezera.

Tablica 25: Prikaz prosječne dobi ispitanih zaposlenika i prosjek godina rada ispitanih zaposlenika Nacionalnog parka Plitvička jezera

	Neodređeno	Određeno	Studenti	Učenici
Prosječna dob radnika	43 godine	33 godine	24 godina	17 godina

Prosjeak godina rada	18 godina	7 godina	2 godine	3 godine
----------------------	-----------	----------	----------	----------

Izvor: izrada autora prema podacima iz ankete

Prosječna dob ispitanih zaposlenika Nacionalnog parka Plitvička jezera koji su zaposleni na neodređeno je 43 godine, prosječna dob ispitanika koji su zaposleni na određeno je 33 godine, prosječna dob studenata je 24 godine i učenika je prosječna dob 17 godina.

Prosjeak godina rada ispitanih zaposlenika Nacionalnog parka Plitvička jezera na neodređeno je 18 godina, prosjeak godina rada ispitanika na određeno je 6 godina, prosjeak rada studenata je 2 godine i učenika 3 godine . Godine rada koje se odnose na zaposlenike na određeno, studente i učenike se odnosi na sezonski radni odnos u jednoj kalendarskoj godini (jedna sezona=jedna godina).

U nastavku slijedi tablični prikaz zadovoljstva ispitanih zaposlenika Nacionalnog parka Plitvička jezera. Prema pitanjima iz ankete zaposlenici ocjenjuju svoje zadovoljstvo u intervalu od 1 do 5 (1 nezadovoljstvo, 5 jako zadovoljni).

Tablica 26: Prikaz zadovoljstva ispitanih zaposlenika Nacionalnog parka Plitvička jezera

Pitanja prema anketi	Ocjena Zadovoljstva
Jeste li zadovoljni organizacijskom strukturom JUNP Plitvička jezera?	3,42
Jeste li zadovoljni hijerarhijskom podjelom JUNP Plitvička jezera?	3,61
Jeste li zadovoljni odnosom između nadređenih i podređenih?	3,63
Jeste li zadovoljni protokom informacija unutar vaše Službe?	3,66
Jeste li zadovoljni protokom informacija i komunikacijom s ostalim Službama i Podružnicama?	3,27
Jeste li zadovoljni plaćom s obzirom na vaše radno mjesto?	3,93
Jeste li zadovoljni plaćom s obzirom na vašu stručnu spremu?	3,92
UKUPNO	3,64

Izvor: izrada autora prema podacima iz ankete

U tablici je prikazano zadovoljstvo ispitanih svih zaposlenika iz Službe Nacionalnog parka Plitvička jezera.

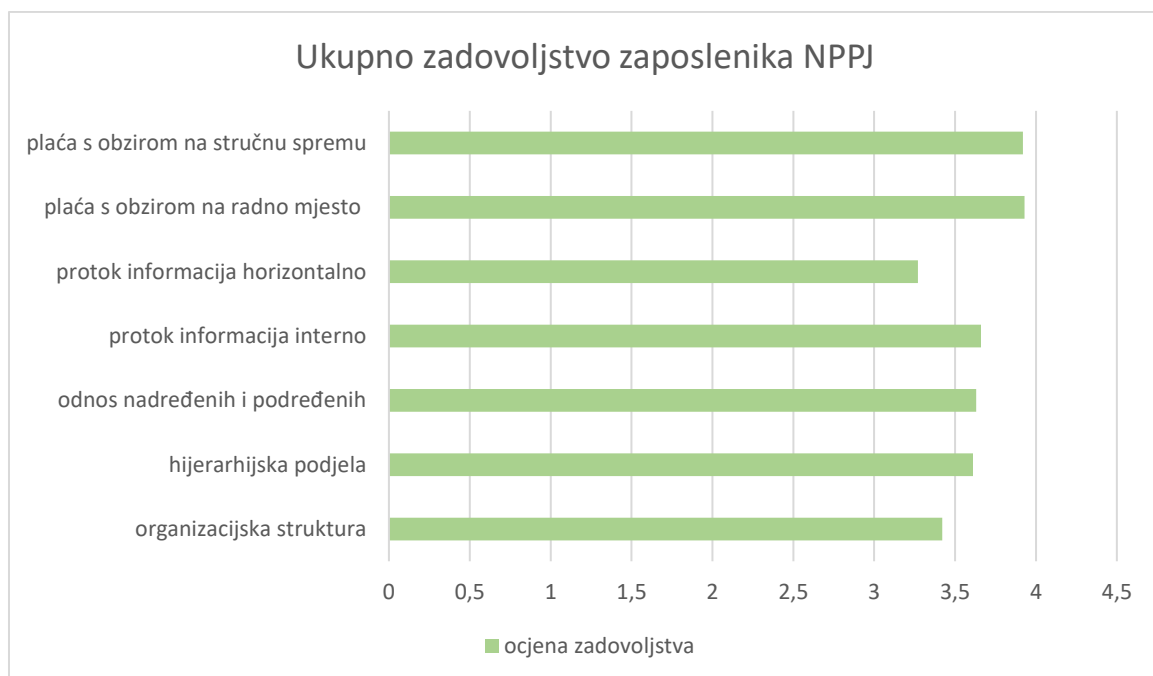
Ukupno zadovoljstvo ispitanih zaposlenika Nacionalnog parka Plitvička jezera je 3,64. Najviša ocjena je postignuta koja se odnosi na pitanje „Jeste li zadovoljni plaćom s obzirom na vaše

radno mjesto“ koja iznosi 3,93, dok najniža ocjena se odnosi na pitanje „Jeste li zadovoljni protokom informacija i komunikacijom s ostalim Službama i Podružnicama Nacionalnog parka Plitvička jezera?“ koja iznosi 2,27.

Prema pogledu sveukupne ocjene iz ankete zaposlenika Nacionalnog parka Plitvička jezera u globalu zaposlenici su djelomično zadovoljni. Najniža ocjena je vezana za protok informacija i komunikacija s ostalim Službama i Podružnicama, zaposlenici očekuju promjene u komunikaciji koje bi doprinijele boljem protoku informacija.

Slijedi grafički prikaz zadovoljstva ispitanih zaposlenika Nacionalnog parka Plitvička jezera.

Grafikon 2: Prikaz zadovoljstva ispitanih zaposlenika Nacionalnog parka Plitvička jezera



U grafičkom prikazu prikazano je ukupno zadovoljstvo svih ispitanih zaposlenika Nacionalnog parka Plitvička jezera prema pitanjima iz drugog dijela ankete. Na lijevoj strani grafikona naveden je skraćeni oblik pitanja iz ankete, zelenom bojom je naznačena ocjena zadovoljstva ispitanih zaposlenika.

Grafičkim prikazom je vidljivo kako su ispitani zaposlenici Nacionalnog parka Plitvička jezera najzadovoljniji svojom plaćom, dok najniža ocjena se odnosi na komunikaciju i protok informacija na horizontalnoj osnovi između Službi i Podružnica.

8. ZAKLJUČAK

Završni rad s teorijskog aspekta analizira organizacijsku strukturu, vrste organizacijske strukture i izbor organizacijske strukture. Problematika s praktičnog aspekta obuhvaća temu organizacijske strukture Nacionalnog parka Plitvička jezera u kojem je obuhvaćena analiza razine zadovoljstvo zaposlenika Nacionalnog parka Plitvička jezera.

Plitvička jezera su svjetska destinacija. Širom svijeta su poznata i vrlo atraktivna turistima. Nacionalni park Plitvička jezera bilježi znatan broj posjetitelja iz cijelog svijeta. JUNP Plitvička jezera broji i veliki broj zaposlenih, oni su raspoređeni na devet Službi i Podružnica, a to su: Ured ravnatelja, Služba zaštite, održavanja, očuvanja promicanja i korištenja Nacionalnog parka, Služba marketinga i prodaje, Služba prihvata, vođenja, informiranja, prijevoz posjetitelja i internog transporta, Služba ekonomsko-financijskih poslova, Služba zajedničkih poslova, Podružnica hotelijerstva i ugostiteljstva, Podružnica održavanja, tehnika i komunalne infrastrukture i Podružnica trgovine.

Analiza u ovom radu izrađena je na temelju primarnih i sekundarnih podataka koji se odnose na vremenski period zaključno na dan 30.09.2022. godine. Analizirajući sekundarne podatke upoznajemo se s organizacijskom strukturom Nacionalnog parka Plitvička jezera. Prema obrađenim sekundarnim podacima JUNP Plitvička jezera na dan 30.09.2022. ukupno broji 881 zaposlenika, od toga na neodređeno 643 zaposlenika i na određeno 238 zaposlenika (sezonci, zamjena i pripravnik).

Analizom primarnih podataka dolazimo do spoznaje razine zadovoljstva zaposlenika Nacionalnog parka Plitvička jezera. Prema pogledu sveukupne ocjene postignute anketiranjem zaposlenika Nacionalnog parka Plitvička jezera zaključeno je da su zaposlenici djelomično zadovoljni. Glede organizacijske strukture Nacionalnog parka Plitvička jezera zaposlenici su najmanje zadovoljni protokom informacija i komunikacijom s ostalim Službama i Podružnicama, očekuju promjene u komunikaciji koje bi doprinijele boljem protoku informacija. Najvišu razinu zadovoljstva zaposlenici Nacionalnog parka Plitvička jezera u anketi su naveli visinu plaće.

S obzirom na veličinu organizacijske strukture Nacionalni park Plitvička jezera je velika organizacija što uključuje složenost, formalizaciju i decentraliziranost. Na kreiranje organizacijske strukture Nacionalnog parka Plitvička jezera veliki značaj imaju unutarnji i

vanjski čimbenici. Okolina Nacionalnog parka Plitvička jezera vrlo stabilna kontinuirano je posjećen. Unutar organizacijske strukture Nacionalnog parka Plitvička Jezera rad je dobro koordiniran što ga čini uspješnom organizacijom i povećava efikasnost zajedničkog rada ljudi.

Nacionalni park Plitvička jezera je složena horizontalna organizacija jer je podijeljena na ukupno devet Službi i Podružnica. Nacionalni park Plitvička jezera je i dublja vertikalna organizacija jer sadrži više razina menadžmenta unutar Službi i Podružnica. Formaliziranost Nacionalni park Plitvička jezera kao organizaciju definira manja fleksibilnost i sporije odgovara na odgovore iz okoline. Nacionalni park Plitvička jezera je decentralizirana organizacija jer se upravljanje i rukovođenje prenosi s centralnih organa na niže.

Prema principima oblikovanja organizacijskih jedinica Nacionalni park Plitvička jezera je multidimenzijaska organizacija što obuhvaća istovremenu primjenu dvaju ili više principa grupiranja poslova na istoj razini. Nacionalni park Plitvička jezera prema vrsti organizacijske strukture je matrična organizacija. Matrični oblik je hibridni oblik organizacijske strukture u kojemu se križaju funkcijski i divizijski oblik u namjeri da se eliminiraju slabosti, a afirmiraju prednosti jednog i drugog oblika. U matričnoj organizaciji ovlaštenja i odgovornosti se ostvaruju po "vertikali", a po "horizontali" upravljanje i vođenje.

Istraživanjem za potrebe izrade ovog rada obrađena je organizacijska struktura Nacionalnog parka Plitvička jezera i iskazana razina zadovoljstva zaposlenika Nacionalnog parka Plitvička jezera. Za kontinuirani kvantitativni i kvalitativni broj zaposlenika u Nacionalnom parku Plitvička jezera značajan utjecaj ima organizacijska struktura i zadovoljstvo zaposlenika.

POPIS LITERATURE

Knjige:

- Klarić, B., Veliki rječnik stranih riječi, Zora, Zagreb, 1968.
- Sikavica, P., Organizacija, Školska knjiga, Zagreb, 2011.
- Sikavica, P., Novak, M., Poslovna organizacija, Informator, Zagreb, 1999.
- Fabac, R., Dizajniranje organizacije i upravljanje promjenama, Naklada Slap, Zagreb, 2017.
- Mintzberg, H., Structure in Management Science, 1979
- Babić, M., Menadžment, Ekonomski fakultet Split, Split, 2006.
- Cummings, Worley, Organization development and change, South Western 6th edition, 1947.
- Bilen, M., Bučar, K., Osnove turističke geografije, Ekonomski fakultet Zagreb, Zagreb, 2001.
- Pirjevec, B., Turizam-jučer, danas..., Veleučilište u Karlovcu, Karlovac, 2008.

Internet stranice:

- Poduzetnički pojmovnik Zicher, <https://www.zicer.hr>
- Nacionalni park Plitvička Jezera, <https://np-plitivicka-jezera.hr>

POPIS TABLICA

Tablica 1: Ukupan broj zaposlenih u Nacionalnom parku Plitvička jezera.....	36
Tablica 2: Broj zaposlenih u uredu ravnatelja.....	40
Tablica 3: Ukupan broj zaposlenih u Službi zaštite, održavanja, promicanja i korištenja Nacionalnog parka Plitvička jezera.....	43
Tablica 4: Broj zaposlenih u Službi marketinga i prodaje.....	46
Tablica 5: Broj zaposlenih u Službi prihvata, vođenja, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta.....	48
Tablica 6: Broj zaposlenih u Službi ekonomsko financijskih poslova.....	51
Tablica 7: Broj zaposlenih u Službi zajedničkih poslova.....	53
Tablica 8: Broj zaposlenih u Podružnici hotelijerstva i ugostiteljstva.....	58
Tablica 9: Broj zaposlenih u Podružnici održavanja, tehnike i komunalne infrastrukture.....	63
Tablica 10: Broj zaposlenih u Podružnici trgovine.....	68
Tablica 11: SWOT analiza Nacionalnog parka Plitvička jezera.....	70
Tablica 12: Prikaz radnih mjesta ispitanika iz Službe prihvata, vođenja, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta.....	77
Tablica 13: Prikaz broj zaposlenih Službe prihvata, vođenja, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta ovisno o vrsti sklopljenog ugovora završenoj stručnoj spremi.....	78
Tablica 14: Prikaz prosječne dobi ispitanih zaposlenika i prosjek godine rada ispitanih zaposlenika Službe prihvata, vođenja, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta.....	79
Tablica 15: Prikaz zadovoljstva zaposlenika iz Službe prihvata, vođenja, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta.....	80
Tablica 16: Prikaz radnih mjesta iz Podružnice hotelijerstva i ugostiteljstva.....	82

Tablica 17: : Prikaz broj zaposlenih Podružnice hotelijerstva i ugostiteljstva ovisno o vrsti sklopljenog ugovora završenoj stručnoj spremi.....	82
Tablica 18: Prikaz prosječne dobi ispitanih zaposlenika i prosjek godine rada ispitanih zaposlenika Podružnice hotelijerstva i ugostiteljstva.....	83
Tablica 19: Usporedba zadovoljstva ispitanih zaposlenika Službe prihvata, vođenja, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta i Podružnice hotelijerstva i ugostiteljstva.....	84
Tablica 20: Prikaz radnih mjesta ispitanih zaposlenika iz ostalih Službi i Podružnica.....	87
Tablica 21: Prikaz broja ispitanih zaposlenika iz Službe zaštite, održavanja, promicanja i korištenja Nacionalnog parka Plitvička jezera, Službe marketinga i prodaje, Podružnice održavanje tehnike i komunalne infrastrukture i Podružnice trgovine ovisno o vrsti sklopljenog ugovara o radu i završenoj stručnoj spremi.....	88
Tablica 22: Prikaz prosječne dobi zaposlenika i prosjek godina rada zaposlenika iz Službe zaštite, održavanja, promicanja i korištenja Nacionalnog parka Plitvička jezera, Službe marketinga i prodaje, Podružnice održavanje tehnike i komunalne infrastrukture i Podružnice trgovine.....	89
Tablica 23: Prikaz zadovoljstva ispitanih zaposlenika iz Službe zaštite, održavanja, promicanja i korištenja Nacionalnog parka Plitvička jezera, Službe marketinga i prodaje, Podružnice održavanje tehnike i komunalne infrastrukture i Podružnice trgovine Nacionalnog parka Plitvička jezera.....	90
Tablica 24: Prikaz broja ispitanih zaposlenika Nacionalnog parka Plitvička jezera ovisno o vrsti sklopljenog ugovara o radu i završenoj stručnoj spremi.....	91
Tablica 25: Prikaz prosječne dobi ispitanih zaposlenika i prosjek godina rada ispitanih zaposlenika Nacionalnog parka Plitvička jezera.....	92
Tablica 26: Prikaz zadovoljstva ispitanih zaposlenika Nacionalnog parka Plitvička jezera.....	92

POPIS ILUSTRACIJA

Slike:

Slika 1: Organizacijska struktura poduzeća prema H. Mintzbergu.....	11
Slika 2: Odnosi i veze između elemenata.....	12
Slika 3: Formiranje organizacijskih jedinica.....	14
Slika 4: Čimbenici koji utječu na dimenzije organizacije.....	23
Slika 5: Nacionalni park Plitvička jezera, Veliki slap.....	29
Slika 6: Slapovi „Milke Trnine“	31
Slika 7: : Lička kuća.....	33
Slika 8: Unutarnje ustrojstvo Nacionalnog parka Plitvička jezera.....	37
Slika 9: Shematski prikaz Službe zaštite, održavanja, promicanja i korištenja Nacionalnog parka Plitvička jezera.....	42
Slika 10: Shematski prikaz Službe prihvata, vođenja, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta.....	49
Slika 11: Shematski prikaz odjela i radnih mjesta prema sistematizaciji JUNP Plitvička jezera unutar Službe ekonomsko financijskih poslova.....	52
Slika 12: Shematski prikaz odjela objekata smještajnih kapaciteta i podjela na glavne jedinice.....	62
Slika 13: Primjer ankete br.1.....	75
Slika 14: Primjer ankete br.2.....	76

Grafički prikazi:

Grafikon 1: Usporedba zadovoljstva zaposlenika iz Službe prihvata, vođenja, informiranja, prijevoza posjetitelja i internog transporta i Podružnice hotelijerstva i ugostiteljstva.....85

Grafikon 2: Prikaz zadovoljstva ispitanih zaposlenika Nacionalnog parka Plitvička jezera.....93