

OBILJEŽJA PANSIONA NA PRIMJERU PLITVIČKA VILA U GRABOVCU

Sabljak, Ana

Undergraduate thesis / Završni rad

2019

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:128:068743>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2025-02-03**



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
PREDDIPLOMSKI STRUČNI STUDIJ UGOSTITELJSTVA

Ana Sabljak

OBILJEŽJA PANSIONA KAO UGOSTITELJSKOG
OBJEKTA NA PRIMJERU PANSIONA „PLITVIČKA VILA“
U GRABOVCU
ZAVRŠNI RAD

Karlovac, svibanj 2019.

VELEUČILIŠTE U KARLOVCU
POSLOVNI ODJEL
PREDDIPLOMSKI STRUČNI STUDIJ UGOSTITELJSTVA

Ana Sabljak

OBILJEŽJA PANSIONA KAO UGOSTITELJSKOG
OBJEKTA NA PRIMJERU PANSIONA „PLITVIČKA VILA“
U GRABOVCU
ZAVRŠNI RAD

Mentorica: dr. sc. Silvija Vitner Marković, prof.v.š.

Kolegij: Poslovanje ugostiteljskih poduzeća

Matični broj studentice: 0618614021

Karlovac, svibanj 2019.

SAŽETAK

U radu su analizirana obilježja pansiona kao ugostiteljskog objekta za smještaj u RH. Poseban osvrt je na odabranom slučaju Plitvička Vila u Grabovcu. Također, analizirane su pretpostavke za formiranje turističke ponude rakovičkog kraja u svrhu analize stanja strukture izgrađenih receptivnih kapaciteta. Pansioni su promatrani kao objekti za smještaj s potencijalom isticanja autohtonih, jedinstvenih, prepoznatljivih elemenata turističkog proizvoda RH.

Ključne riječi: pansion, smještajni kapacitet, Plitvička Vila, Grabovac

SUMMARY

This study analyzes the feature of boarding house accommodation facility in Republic of Croatia. It puts emphasis and concentrate apropos to Plitvička Vila in Grabovac. The assumptions for tourist offer formation have been also analyzed for Rakovica region, in order to find out more about the structure state of built receptive capacities. Boarding houses are known and seen as accommodation facilities with the potential of highlighting indigenous, unique, recognizable elements of tourist product of Republic of Croatia.

Key words: boarding house, accommodation capacity, Villa Plitvice, Grabovac

SADRŽAJ

1. UVOD	1
1.1. Predmet i cilj rada.....	1
1.2. Izvori i metode prikupljanja podataka	1
1.3. Struktura rada	1
2. ZNAČAJ I OBILJEŽJA PANSIONA	2
2.1. Razvrstavanje ugostiteljskih objekata u RH.....	2
2.2. Kategorizacija smještajnih objekata u RH.....	3
2.3. Specifičnosti pansiona kao ugostiteljskog objekta	4
2.4. Funkcije i odjeli pansiona.....	5
2.4.1. Prijamni odjel.....	5
2.4.2. Odjel domaćinstva	7
2.4.3. Odjel hrane i pića	8
2.3. Organizacija i vođenje	8
3. ELEMENTI TURISTIČKE PONUDE OPĆINE RAKOVICA	10
3.1. Prometna dostupnost.....	11
3.2. Atraktivnosti prostora općine Rakovica	12
3.3. Receptivni kapaciteti	16
3.4. Promocija.....	18
4. ODABRAN SLUČAJ: PANSION PLITVIČKA VILA	21
4.1. Obilježja, funkcije i organizacija poslovanja Plitvičke Vile	21
4.1.1. Prijamni odjel Plitvičke Vile.....	21
4.1.2. Odjel domaćinstva	23
4.1.3. Odjel hrane i pića	24
4.1.4. Izvanpansionska ponuda	24
4.2. SWOT analiza pansiona Plitvička Vila	26
4.3. Turistički promet od 2013. do 2016. godine	27
5. ZAKLJUČAK	30
POPIS LITERATURE	32
POPIS ILUSTRACIJA	34

1. UVOD

1.1. Predmet i cilj rada

Predmet ovog rada je pansion Plitvička vila, a cilj je analizirati obilježja pansiona kao ugostiteljskog objekta za smještaj posebice na području općine Rakovica s posebnim osvrtom na odabran primjer.

1.2. Izvori i metode prikupljanja podataka

Pri izradi završnog rada korišteni su sekundarni podaci. Korištena je stručna literatura i internet izvori iz područja teme rada istraživanjem za stolom. U radu su primijenjene metoda deskripcije, metoda kompilacije te metoda sinteze.

1.3. Struktura rada

Rad je podijeljen u pet poglavlja, popis literature i popis ilustracija.

Nakon uvoda u drugom poglavlju prikazan je značaj i obilježja pansiona kroz specifična obilježja, razvrstavanje ugostiteljskih objekata u RH, kategorizaciju ugostiteljskih objekata u RH, organizacija i vođenje te funkcije i odjeli pansiona u koje pripadaju prijamni odjel, odjel domaćinstva i odjel hrane i pića.

Elementi turističke ponude općine Rakovica treće je poglavlje. U poglavlju su opisani elementi koji se temelje na prometnoj dostupnosti, promociji, receptivnim kapacitetima i atraktivnosti prostora.

U četvrtom poglavlju opisan je odabrani slučaj pansion Plitvička Vila u Grabovcu kroz obilježja, funkcije i organizaciju poslovanja Plitvičke Vile, te je prikazana SWOT analiza Plitvičke Vile i turistički promet od 2013. do 2016. godine.

Peto poglavlje podrazumijeva zaključna razmatranja. Rad završava popisom literature i popisom ilustracija.

2. ZNAČAJ I OBILJEŽJA PANSIONA

Analitički prikaz postojećih skupina i vrsta ugostiteljskih objekata za smještaj doprinosi da se na prikladan način prezentira aktualna stvarnost temeljena prvenstveno na korištenju odredbi propisane zakonodavne infrastrukture (zakona i pravilnika).¹

2.1. Razvrstavanje ugostiteljskih objekata u RH

Pod pojmom ugostiteljske djelatnosti podrazumijeva se pripremanje hrane i pružanje usluga prehrane, pripremanje i usluživanje pića i napitaka i pružanje ugostiteljskih usluga. Ugostiteljstvo se razlikuje od ostalih djelatnosti, jer svoje usluge pruža u specifičnim objektima, koji su za tu namjenu građeni i opremljeni, a usluge pruža ugostiteljsko osoblje neposrednim korisnicima, na poseban ugostiteljski način. Uobičajena podjela ugostiteljstva je na tri skupine: hotelijerstvo, restoraterstvo, kavanarstvo. Hotelijerstvo obuhvaća pružanje usluga smještaja izdavanjem namještenih soba i kreveta turistima (uz mogućnost pružanja i ostalih usluga), dok restoraterstvo podrazumijeva pružanje usluga prehrane i točenja pića na poseban ugostiteljski način. Prema Zakonu o ugostiteljskoj djelatnosti u RH ugostiteljski su objekti razvrstani u sljedeće skupine i to:

1. Hoteli
2. Kampovi i druge vrste ugostiteljskih objekata za smještaj
3. Restorani
4. Barovi
5. Catering objekti
6. Objekti jednostavnih usluga.²

¹ Galičić, V., Poslovanje hotelskog odjela smještaja, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, 2017., str. 9.

² Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti, Narodne novine, broj 138/06

Polazeći od načina usluživanja i pretežitosti usluga, koje se pružaju u objektu, ugostiteljski objekti razvrstavaju se u pojedine vrste.

Graf 1. Vrste smještajnih objekata iz skupine HOTELI



Izvor: Galičić, V., Poslovanje hotelskog odjela smještaja, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, 2017. str. 12.

2.2. Kategorizacija smještajnih objekata u RH

Budući da je hotelijerstvo danas toliko razvijena i raznovrsna djelatnost, svaki hotel pokušava specijalizirati svoj proizvod i usluge, kako bi što lakše i uspješnije pronašao svoje goste. Ovisno o uslugama koje nudi, tržišnom segmentu gostiju ili lokaciji, hoteli su različito kategorizirani kako bi gostima ukazali koje je razine kvaliteta usluga koje pružaju i što gosti mogu očekivati od hotela. Pod kategorizacijom se smatra postupak i način utvrđivanja 1. vrste 2. kategorije i 3. posebnog standarda objekta. Smještajni objekti se kategoriziraju i rekategoriziraju (ponovna kategorizacija) pojedinačno, a svaki objekt mora za kategoriju ispuniti obvezne i izborne uvjete. Na glavnom ulazu u smještajni objekt, mora biti istaknut naziv tvrtke koja posluje objektom i naziv objekta. Oznaka vrste, posebnog standarda i kategorije ističu se na propisanoj ploči. Zahtjev za razvrstavanje i kategorizaciju

ugostiteljskoga objekta i zahtjev za utvrđivanje posebnih standarda podnosi se Ministarstvu turizma.

Kategorije imaju sljedeće vrste ugostiteljskih objekata za smještaj:³

1. hotel
2. aparthotel
3. turističko naselje
4. turistički apartmani
5. pansion
6. pojedine lječilišne vrste.

Svaki objekt može imati samo jednu kategoriju, dok depandansa objekta može imati kategoriju objekta ili jednu kategoriju niže. Depandansa hotela posebnoga standarda mora ispuniti uvjete za kategoriju objekta. Oznaka kategorije je zvjezdica, a za pansion: „STANDARD“ i „KOMFOR“. Vrsta integralni hotel označava se propisanom pločom (na recepciji), a svaki pojedinačni, udruženi objekt za smještaj mora biti označen propisanom pločom istaknutom sukladno rješenju iz Pravilnika.⁴

2.3. Specifičnosti pansiona kao ugostiteljskog objekta

Pansion spada u 1.skupinu „ Hoteli“ i definira se kao objekt u kojem se gostima obvezno pružaju usluge smještaja s prehranom, a mogu se pružati i druge ugostiteljske usluge. Pansion je funkcionalna cjelina koju, u pravilu, čini jedna građevina. Pansion može biti i dio građevine sa zasebnim ulazom, horizontalnim i vertikalnim komunikacijama. Iznimno, postojeći objekt može se sastojati od više građevina.

Pansion mora imati:⁵

- recepciju
- smještajne jedinice
- ugostiteljske sadržaje za pripremu i usluživanje hrane, pića i napitaka (blagovaonicu i kuhinju)
- zajednički sanitarni čvor za goste.

³ Galičić, V., op. cit., str. 23.

⁴ Ibidem, str. 23.

⁵ Ibidem, str.17.

Smještajne jedinice u pansionu su:⁶

- sobe
- obiteljske sobe (engl. family room)
- i/ili hotelski apartmani (engl. suite).

Ugostiteljski sadržaji za pripremu i usluživanje hrane, pića i napitaka u pansionu mogu biti smješteni i u građevini koja se nalazi u neposrednoj blizini i izvan građevine u kojoj se nalaze smještajne jedinice.⁷ Ugostiteljski objekat tipa pansiona nastao je kao način prilagođavanja hotelijerstva posebnim kategorijama potrošača niže platežne sposobnosti. Karakteristika objekata ovog tipa su izrazito manji kapacitet u odnosu na hotele, kao i to što je tehničko-tehnološka opremljenost na nivou elementarnog komfora, a asortiman usluga sveden na osnovne ugostiteljske usluge pansionskog tipa. Pansioni su uglavnom locirani u turističkim mjestima stacionarnog karaktera, poput primorskih ili planinskih mjesta, ali nije rijedak slučaj da se nađu i u gradovima, posebno manjim i mirnijim turističkim centrima. U fizičko-građevinskom pogledu specifičnosti pansiona se odlikuju autentičnim arhitektonskim izvedbama, koje su u skladu sa njihovim okruženjem, vrstom turističkog mjesta, kao i izrazito malim kapacitetom.

2.4. Funkcije i odjeli pansiona

Odjeli pansiona su prijamni odjel, odjel domaćinstva, odjel hrane i pića, ostali sadržaji.

2.4.1. Prijamni odjel

Prvo mjesto s kojim se gost susreće pri ulasku u hotel je recepcija. Izgled hotelske recepcije uvelike ovisi o vrsti i kategoriji hotela, no suvremena je tehnologija, uz šarm zaposlenog osoblja, jedna od osnovnih uvjeta kvalitetnog poslovanja. Prilikom dolaska gostiju u hotel, oni imaju „*face to face*“ (licem u lice) interakciju s djelatnicima recepcije, od kojih se očekuje da budu medijatori gosta u hotelu, da ga upoznaju sa svim sadržajima u hotelu.⁸ Ova je faza vrlo kritična, jer gosti odmah stvaraju određeno mišljenje i definiraju određeni stav o uslugama i standardima koje će im hotel pružiti u budućnosti. Gosta treba dočekati s ugodnim

⁶ Ibidem, str.17.

⁷ Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli

(interno pročišćeni tekst Pravilnika Narodne novine br. 88/07, 58/08 i 62/09)

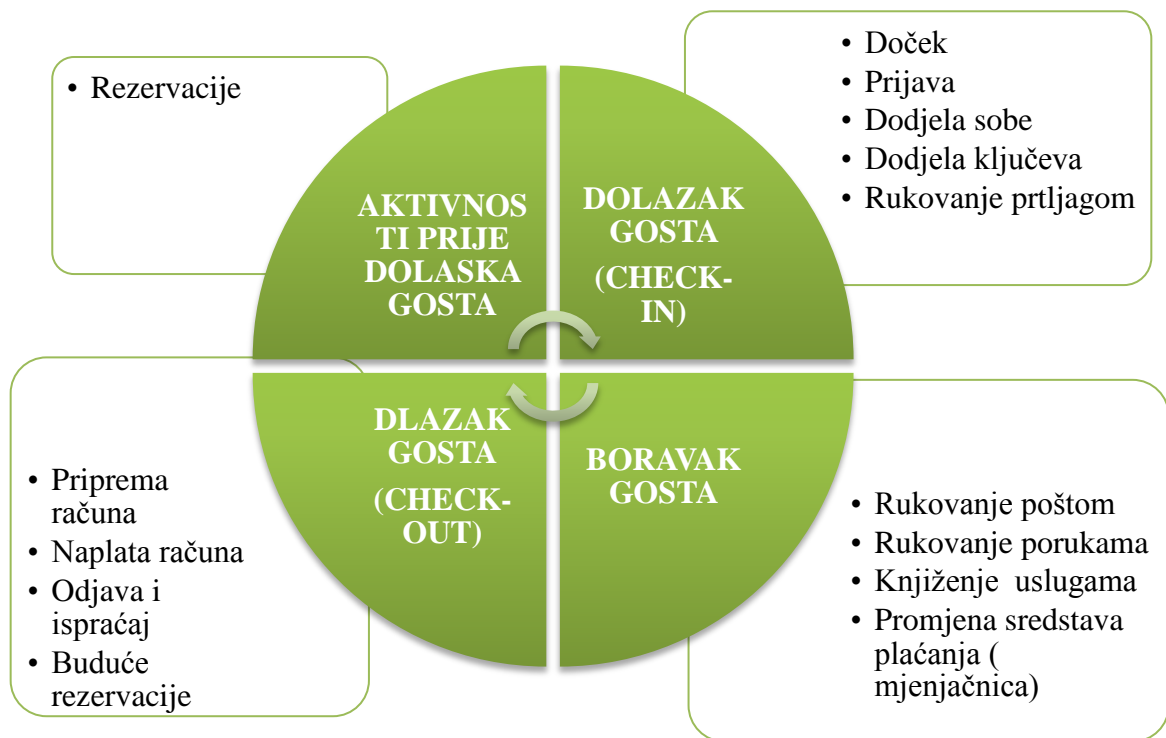
⁸ Wood Roy, C., Working in hotels and catering, Routledge, London, 1992., str. 79.

pozdravom i smiješkom, jer svaki izravni kontakt zaposlenika s gostom ostavlja pozitivan ili negativan dojam o hotelu.⁹ Prijamni odjel je informativni centar za vrijeme boravka gosta u hotelu i mjesto zadnjeg kontakta kada gost odlazi iz hotela. U odnosu s gostima, hotel se suočava sa nekoliko različitih interaktivnih faza, koje se nazivaju ciklus gosta (engl. Guest Cycle):¹⁰

- a) prije dolaska u hotel
- b) dolazak u hotel
- c) boravak u hotelu
- d) odlazak iz hotela.

Svi gosti prolaze kroz isti postupak, od rezerviranja usluga, preko dolaska u hotel i dodjele sobe, boravka u hotelu i korištenja usluga do podmirenja računa i odlaska iz hotela.¹¹

Graf 2. Ciklus hotelskog gosta



Izvor: Galičić, V., Poslovanje hotelskog odjela smještaja, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, 2017.

⁹ Hayes, D.K., Ninemeier, J.D., Upravljanje hotelskim poslovanjem, M Plus, Zagreb, 2005., str. 231.

¹⁰ Galičić, V., op.cit.,str. 143.

¹¹ Ibidem, str. 142., 143.

2.4.2. Odjel domaćinstva

Odmah po ulasku u hotelsko predvorje gost će prepoznati ima li hotel dobru domaćicu ili ne. Već na prvi pogled mora se u hotelu osjetiti red i čistoća, te briga za lijepo i njegovan izgled prostora. U predvorju u kojem ima na primjer mnogo njegovanog ukrasnog bilja, gost će odmah osjetiti brigu kakvu želi da se pruži i prema njemu. Teško je zamisliti da bi hotel mogao funkcionirati bez odjela hotelskoga domaćinstva. Taj odjel je vrlo značajan za poslovanje hotela i svakodnevni bespriječni i predani rad osoblja ovog odjela osjeća se u svakom pojedinom prostoru hotela. Osnovna je uloga odjela hotelskoga domaćinstva poboljšanje svih komponenti cjelovitog hotelskoga proizvoda, uljepšavanje hotela, održavanje hotelskih soba i ostalih prostora privlačnim, te druge aktivnosti. Iz te uloge proizlazi primarni cilj, a to je zadovoljstvo gosta. Taj se cilj može postići samo uz uvjet djelovanja s maksimumom efikasnosti i uz najmanji trošak. Zadovoljstvo gosta i uspjeh poslovanja događaju se istovremeno samo onda kad se ljudi i sredstva za rad pažljivo kontroliraju.¹²

Osnovna funkcija pansiona je pružiti smještaj onima koji su daleko od doma, pa je najvažniji proizvod noćenje. Prodaja soba najveći je pojedinačni izvor prihoda. Prodaja soba je, bez razlike, i najisplativiji izvor prihoda koji postiže najveće marže te ima najveći udio u operativnoj dobiti. Što se tiče opsega poslova, sobe mogu biti jedina ili glavna dužnost domaćinstva, no ta se dužnost može protegnuti i na druge dijelove objekta. Gosti obično trećinu vremena provedenog u pansionu provode u sobama. Dizajn, plan, dekor, namještaj i druge pojedinosti spavaće sobe od presudnog su značenja kad je riječ o zadovoljenju potreba gostiju te u stvaranju zadovoljnog gosta, a odjel domaćinstva na sve to može u velikoj mjeri utjecati. Čistoća i red, posteljina i druge sobne potrebštine, kao i glatko funkcioniranje soba žarište su na koje se domaćinstvo usredotočuje. Glavna dokumentacija odjela domaćinstva sastoji se od popisa dolazaka i odlazaka te obavijesti dobivenih iz prijamnog ureda, kao i od izvještaja o statusu koji sastavlja sam odjel domaćinstva zajedno s odvojenim zabilješkama u vezi s dodatnim uslugama koje objekt nudi. Proširenje funkcije domaćinstva izvan spavaće sobe obično uključuje pranje podova u sobama te može uključiti stubišta, javne zahode kao i druge prostorije objekta. Zavisno od pansiona neki mogu imati i hotelske praonice koje mogu biti organizirani kao dio odjela vođenja domaćinstva ili se mogu koristiti uslugama vanjskih praonica.¹³

¹² Galičić V., op.cit., str.250.

¹³ Medlik S., Ingram H.: Hotelsko poslovanje, Golden marketing, Zagreb, 2002., str. 96.

2.4.3. Odjel hrane i pića

Služenje hrane i pića druga je najvažnija djelatnost većine kapaciteta koji pružaju uslugu smještaja. U toj djelatnosti u pravilu ima više zaposlenih nego li u odjelu domaćinstva i za njega vezanim uslugama. Priprava hrane i pića za ishod ima složen proizvod načinjen od potrošnje robe i usluge, a potrošak materijala je direktni trošak prodaje. Priprema hrane i pića zahtjeva visoki stupanj stručnih znanja i vještina. Rad s hranom može se gledati kao ciklus koji se sastoji od nekoliko faza:

- 1) nabavka namirnica i pića i njihovo skladištenje
- 2) priprema hrane i pića
- 3) posluživanje na ugostiteljski način
- 4) naplata potraživanja.

To je jasan slijed kojim hrana dolazi od dobavljača do gosta.¹⁴

2.3. Organizacija i vođenje

Organiziranje kao proces ustrojavanja ljudi i fizičkih resursa u grupe, a u cilju realizacije planova i postizanja ciljeva organizacije u hotelijerstvu oblikuje se sukladno unutrašnjim i vanjskim čimbenicima.¹⁵ Organizacijska shema ovisi o kategoriji i kapacitetu hotela i o karakteru poslovanja, tj. je li riječ o hotelu koji posluje isključivo sezonski ili cjelogodišnje. Svaki hotel će za sebe odrediti optimalnu organizacijsku strukturu s određenim brojem izvršitelja poslova. Budući da ne postoje dva potpuno ista hotela, organizacijska struktura mora se prilagoditi potrebama svakog objekta pojedinačno. U suvremenom hotelijerstvu organizacijsku shemu odjela redovito prati priručnik za zaposlene (Handbook ili Employee Manual). Uz kodeks ponašanja, u priručniku je opisana detaljna procedura rada za svaki posao koji se u odjelu obavlja (Job Break-Down). Svaki djelatnik u hotelu prigodom upošljavanja treba se zadužiti s ovim priručnikom, i treba spriječiti vanjsko posuđivanje, te iznošenje izvan hotela. U slučaju kada djelatniku prestane radni odnos u hotelu, on bi taj priručnik trebao vratiti menadžeru.¹⁶

¹⁴ Ibidem str. 102.

¹⁵ Boone, E. L., Kurtz, L. D., Management, McGraw-Hill, Inc. New York, 1992., str. 219.

¹⁶ Galičić, V., op. cit., str. 23.

U nastavku slijedi graf koji prikazuje funkcijsku organizacijsku strukturu malog ugostiteljskog poduzeća.

Graf 3. Funkcijska organizacijska struktura malog ugostiteljskog poduzeća



Izvor: Cetinski V, Milohnić I., Perić M., Menadžment malog i srednjeg ugostiteljskog poduzeća, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Rijeka 2003., str.54.

Organizaciju oblikuju vlasnici, uprava ili osobe izvan ugostiteljskog poduzeća. Pansioni primjenjuju funkcijsku organizacijsku strukturu. Prema istraživanju u vezi strukture u malim ugostiteljskim poduzećima, ona je „fluidna“ u smislu da zaposlenici najčešće obavljaju više od jednog poslovnog zadatka, dok je sam vlasnik-menadžer uključen u svaki od dijelova poslovanja poduzeća. Takvu organizacijsku strukturu primjenjuje oko 82,8% malih ugostiteljskih poduzeća, koja načešće zapošljavaju do 5 zaposlenika. Organizacijska struktura proizlazi, i iz specifičnosti i karakteristika rada, u ugostiteljskoj djelatnosti, koja se uglavnom temelji na sezonskom poslovanju. Budući da je pri tome veći dio zaposlenih djelatnika sezonskog karaktera, vlasnici se ne odlučuju na proširenje organizacijske strukture, već i dalje žele biti uključeni u sve aspekte poslovanja. Funkcijska organizacija najčešće se primjenjuje u malim hotelima ili restoranima „obiteljskog tipa“ ili „obiteljskog objekta“.¹⁷

¹⁷ Cetinski V., Milohnić I., Perić M., op. cit., str. 53.

3. ELEMENTI TURISTIČKE PONUDE OPĆINE RAKOVICA

Općina Rakovica vodeća je u ostvarenom broju noćenja turista na području Karlovačke županije, a druga je iza grada Zagreba po broju noćenja u kontinentalnom dijelu Hrvatske. Turizam je na ovom području glavni pokretač gospodarstva s obzirom da je Općina na granici Nacionalnog parka Plitvička jezera. Uočljiv je napredak u povećanju smještajnih kapaciteta, restorana, gastro ponude i autokampova. Što se tiče atraktivnih turističkih destinacija treba posebno istaknuti Baraćeve špilje, kulu Starog grada Drežnika, poučnu stazu i mlinicu i pilanu na rijeci Korani, biciklističke staze sa postavljenom signalizacijom, turističku tržnicu s parkiralištem i odmorištem u Grabovcu, te uređene vidikovce s odmorištima. Za aktivni odmor uređeno je cca 65 km biciklističkih staza koje se na pojedinim dijelovima mogu koristiti i kao pješačke rute.

U nastojanju da se privuče što veći broj posjetitelja izrađen je projekt „Plitvičke doline“ zamišljen kao Eko muzej na otvorenom čijom bi realizacijom Rakovica postala samostalna i prepoznatljiva destinacija. S obzirom da je još uvijek kratko trajanje prosječnog boravka turista i posjetitelja na području Općine (1,6 dana), potrebno je uložiti dodatne napore u razvoj turizma i ponude tako da Rakovica postane područje u kojem će se turisti zadržavati najmanje 2-3 dana, za što postoje potrebni sadržaji i smještajni kapaciteti.

U planovima za dinamičniji gospodarsko-turistički razvoj Općine Rakovica lovni turizam zauzima posebno mjesto. Seoski turizam, seljački turizam, turizam na seljačkom gospodarstvu ili ruralni turizam na ovom području nije razvijen pa predstavlja potencijal koji se može poticati na razvoj. Seoski turizam se za sada nudi u okviru OPG-a koji uz proizvodnju zdrave hrane nastoje zainteresirati goste za svoje proizvode, što nekima i uspijeva. Seoski turizam, uz adekvatan razvoj ostalih vidova turističke ponude, može postati značajan izvor dodatne zarade za stanovništvo ovog područja koje je zbog više razloga u dosta segmenata zanemarilo poljoprivrednu proizvodnju. Pokretanjem nove dinamike stvaraju se mogućnosti za zaradu kod kuće, što potiče ulaganja u infrastrukturu sela, pomaže očuvanju tradicije, a zaustavlja se i iseljenje mladih.¹⁸

¹⁸ Strategija razvoja Općine Rakovica za razdoblje 2016. – 2020. godine, www.opcinarakovica.hr, 08.08.2017.

3.1. Prometna dostupnost

Općina Rakovica je izrazito dobro turistički valorizirana a razlog tomu je povoljan prometni položaj i dobre geografske i prirodne značajke koje čine izvrsne preduvjete. Općina Rakovica smještena je u južnom dijelu Karlovačke županije uz cestu D1 Zagreb - Split s čvorištem za Bosnu i Hercegovinu i nalazi se u neposrednoj blizini u i djelom u Nacionalnom parku Plitvička jezera. Blizina, odnosno obuhvat dijela teritorija Općine Rakovica u granicama Nacionalnog parka Plitvička jezera daje poseban značaj ovom prostoru. Zbog svega toga Općina Rakovica se smatra vratima Plitvičkih jezera. Prometnice kroz prostor općine Rakovica osiguravaju najpogodniju vezu srednjeg i južnog Jadrana s europskim i panonskim prostorom. Prostor općine Rakovica ima površinu od 261 km², odnosno 7,16% površine Karlovačke županije. Po klimatskim obilježjima područje Rakovice je umjereno toplo područje sa dosta kiše, sa središnjom godišnjom temperaturom zraka od 10 °C. Zahvaljujući krškim fenomenima (uvale, ponikve, vrtače), najveći dio područja ima tipičan krški izgled. Ovo područje u hidrološkom smislu karakteriziraju estavele, ponori i kratki potoci ponornica na manjim krškim poljima.¹⁹

Slika 1. Geografski položaj općine Rakovica



Izvor: Općina Rakovica, www.rakovica.hr, 08.08.2017.

¹⁹ Strategija razvoja Općine Rakovica za razdoblje 2016. – 2020. godine, www.opcinarakovica.hr, 08.08.2017.

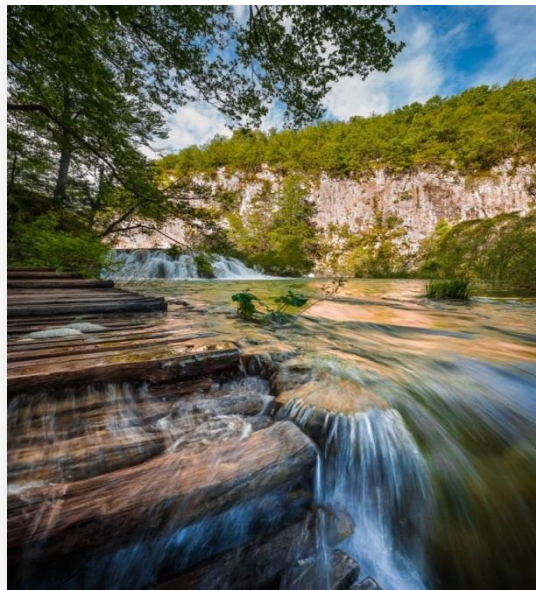
3.2. Atraktivnosti prostora općine Rakovica

Turističke atrakcije su osnovica za stvaranje parcijalnih turističkih proizvoda i zajedničkog destinacijskog turističkog proizvoda. Stoga ih u destinaciji valja identificirati, evidentirati, vrednovati, sistematizirati i štititi od uništenja i neracionalnog korištenja. Unazad nekoliko godina strategija razvoja turizma mijenja se i teži se tome da se turisti na ovom području zadrže što više dana (barem 3 dana) te im je zbog toga potrebno osigurati dodatne sadržaje koje mogu koristiti ili posjetiti.

Plitvička jezera najstariji su i najveći nacionalni park Republike Hrvatske. Park je smješten u Gorskoj Hrvatskoj, između planinskog lanca Male Kapele na zapadu i sjeverozapadu i Ličke Plješivice na jugoistoku.

Administrativno se nalazi na području Ličko-senjske (90,7 %) i Karlovačke županije (9,3 %). Svojom iznimnom prirodnom ljepotom ovo je područje oduvijek privlačilo zaljubljenike u prirodu, pa je već 8. travnja 1949. godine proglašeno prvim nacionalnim parkom u Hrvatskoj.

Slika 2. Nacionalni park Plitvička jezera



Izvor: Nacionalni park Plitvička jezera, www.np-plitvicka-jezera.hr, 09.03.2019.

Proces osedranja, kojim se formiraju sedrene barijere i stvaraju jezera, predstavlja jedinstvenu univerzalnu vrijednost zbog koje su Plitvička jezera dobila međunarodno priznanje 26. listopada 1979. godine, upisom na UNESCO-vu Listu svjetske

baštine. Godine 1997. područje Nacionalnog parka prošireno je i otad zauzima površinu nešto manju od 300 km². Park je najvećim dijelom prekriven šumskom vegetacijom, manji dio travnjacima, a turistički najzanimljiviji i najatraktivniji dio Parka – jezera, zauzimaju tek nešto manje od 1 % površine Parka. Jezerski sustav čini 16 imenovanih i nekoliko manjih, kaskadno poredanih jezera. Zbog geološke podloge i karakterističnih hidrogeoloških uvjeta, jezerski je sustav podijeljen na Gornja i Donja jezera. Na kraju jezera iz Sastavaka nastaje tok rijeke Korane.

Baraćeve špilje su atraktivni prirodni resurs u neposrednoj blizini Nacionalnog parka Plitvička jezera. Intenzivni radovi na uređenju, krajem 2004. godine doveli su do otvaranja špilja za posjetitelje i to Gornje Baraćeve špilje u duljini 250 m.

Slika 3. Unutrašnjost Baraćeve špilje



Izvor: Javna ustanova Baraćeve špilje, baraceve-spilje.hr., 09.03.2019.

U Gornjoj Baraćevoj špilji može se vidjeti dvorane i hodnike špilje od samog ulaza te Dvoranu guano, Dvoranu slonovih nogu prepunu sigastih struktura (stalagmita i stalaktita) i do desetak metara visokih stupova (stalagnata), također Zmajevu ždrijelo i Dvoranu izgubljenih duša, koje u sebi kriju dio daleke prošlosti te iskusiti ljepotu apsolutne tame.

Ime **Rastoke** govori da se tu nešto rastače, a to je rijeka Slunjčica koja se preko sedrenih stijena ulijeva u rijeku Koranu, a u svojem toku kroz Rastoke stvara mnoštvo malih jezera, brzaca i slapova od kojih su najpoznatiji Buk, Hrvoje i Vilina kosa. Rastoke su predvorje Plitvičkih jezera pa ih zbog toga zovu još i Male Plitvice. Od samih Plitvičkih

jezera udaljene su oko 33 km. Rastoke nam govore o simbiozi fantastičnih tvorevina prirode i ljudskih tehničkih dostignuća starih više stoljeća, a tu se radi o takozvanim mlinicama - žličarama. To je prvi put da primitivne strojeve ne pokreće ljudska ili životinjska snaga, a građene su da se u njima koristi nekoliko mlinskih kamena za razne vrste meljave te uz njih nalazimo i takozvane koševe, koji su služili za ispiranje vunениh predmeta i pranje rublja pa ih možemo nazvati i prvobitnim perilicama.

Slika 4. Rastoke u gradu Slunju



Izvor: Croatia Times, www.croatia-times.com, 09.03.2019.

Prva mlinica datira iz 17. stoljeća, a pretpostavlja se i ranije, dok je najveći broj nastamba sagrađen krajem 19. st. i početkom 20. stoljeća, i to od drveta i sedre. Mnogi slapovi su dobili imena po vlasnicima mlinica.

Mlinica i poučno rekreativna staza je projekt koji podrazumijeva obnovu starog mlina na Korani i izgradnju turističke šetnice u duljini 1,2 km od Čatrnje do Drežnik Grada. Završen je krajem 2006. godine i čini sadržaj koji je na raspolaganju turistima.

Stari grad Drežnik je utvrda koja se nalazi u općini Rakovica, na samom jugu Karlovačke županije, u povijesnim se izvorima spominje već u 12. stoljeću. Tijekom 16. stoljeća taj je frankopanski dvorac bio pod stalnom prijetnjom Turaka, a 1592. godine konačno je i pao u njihove ruke. 2015. godine povijest se ponovila i povijesni vidikovac ponovno je u funkciji. Danas se s njegove obnovljene kule pruža prekrasan vidik na krajolik rijeke. Povijesna događanja na ovom prostoru najviše su vezana za stalna ratovanja kako zbog granica, tako i obrane od prodora osvajača, zbog čega se ovaj prostor i nije razvijao kao trgovište ili naselje već je bio obrambena utvrda posebice Drežnik Grad. Hrvatski je Sabor 17. travnja 1917. godine aktom br. 9. 195 prepustio tvrđavu na čuvanje drežničkoj općini. Općina Rakovica je

pokrenula postupak zaštite i obnove Starog Grada. Napravljen je projekt sanacije konstrukcije zidova i krovništa velikog unutarnjeg tornja, te ostataka gradskih obrambenih zidina. Za realizaciju projekta traže se sredstva, a krajnji cilj je revitalizacija Starog Grada u turističke svrhe.

Slika 5. Stari grad Drežnik nakon renovacije



Izvor: Likaklub, likaclub.eu, 11.03. 2019.

Privatni sektor se zainteresirao za stvaranje dodatnih sadržaja. Na području općine Rakovica postoje: Adrenalin park Ogi, Adrenalin park Plitvice, Plitvice *bad and bike*, terensko jahanje, biciklističke staze, Ranč Dolina jelena i lov.

Slika 6. Penjanje u Adrenalin parku Ogi



Izvor: Turistička zajednica općine Rakovica, www.plitvickedoline.hr, 09.03.2019.

3.3. Receptivni kapaciteti

Na području općine Rakovica postoji nekoliko vrsta smještajnih kapaciteta. Turisti najčešće borave u privatnom smještaju.

U općini Rakovica najčešća i najpopularnija vrsta smještajnih kapaciteta je privatni smještaj. Općina broji 12 naselja koji nude usluge privatnog smještaja, a to su: Jelov Klanac, Oštarski Stanovi, Lipovac, Brajdić Selo, Grabovac, Drežničko Selište, Drežnik Grad, Korita, Korana, Čatrnja, Lipovača i Irinovac. Naselja Drežnik Selište i Grabovac pružaju najviše mogućnosti i usluga u privatnom smještaju.

Općina Rakovica u svojoj ponudi ima tri hotela. Hotel Grabovac*** je manji hotel s bogato uređenim okolišem, koji pruža kvalitetan smještaj i prehranu. Hotel raspolaže s 31 smještajnom jedinicom. Ugostiteljska ponuda hotela uključuje: a la carte restoran, kapaciteta 55 sjedećih mjesta, restoran sa samoposluživanjem i ljetnom terasom te caffè-bar s ljetnom terasom. Hotel ima vlastiti parking, a u sklopu hotela nalazi se i trgovina. Hotel Degenija**** moderno je uređen objekt, te raspolaže sa 20 smještajnih jedinica, recepcijom, lobbyem, caffè & cocktail barom, liftom, „wirelessom“ u cijelom objektu te vlastitim parkingom.

Slika 7. Eksterijer hotela Degenija



Izvor: Turistička zajednica općine Rakovica, www.plitvickedoline.hr, 11.03.2019.

Treći hotel je 16 Lakes hotel ***** koji je smješten u naselju Grabovac. Hotel je dobio ime po 16 jezera Nacionalnog parka Plitvička jezera. Također ima 16 moderno opremljenih smještajnih jedinica, vlastito parkiralište, a la cart restoran, bazen.

Slika 8. Soba u hotelu 16 Lakes



Izvor: Hotel 16 Lakes, www.16lakeshotel.com, 10.03.2019.

Na području Općine nalaze se dva kampa. Autokamp Korana se prostire na površini od 35 ha i može primiti oko 2500 kampista, koji odabiru željenu lokaciju za smještaj kampera, kamp-prikolice ili šatora. Autokamp Korana svojim gostima nudi mogućnost smještaja u 47 opremljenih bungalova. Pruža mogućnost bavljenja rekreativnim aktivnostima poput šetnje, jogginga, vožnje biciklom i plivanja. Plitvice Holiday Resort ima 75 kamp mjesta. Gostima su na raspolaganju restoran, recepcija, mjenjačnica, bankomat i trgovina.

Slika 9. Plitvice Holiday Resort



Izvor: Turistička zajednica općine Rakovica, www.plitvickedoline.hr, 12.03.2019.

Osim prostora za klasično kampiranje gostima nude smještaj u sobama te mogućnost doručka, polupansiona ili punog pansiona u obližnjem restoranu. Pored smještaja i restorana, gostima, uz prelijepu prirodu nude brojne sadržaje, a neki od njih su: igralište za „paintball“ i streličarstvo, najam bicikala i „qvada“.

Restoran Plitvički dvori je obiteljski ugostiteljski objekt koji se odlikuje odličnom i bogatom gastronomskom ponudom te moderno i udobno opremljenim sobama sa 4 zvjezdice. Kapacitet restorana je 70 sjedećih mjesta u sali te još 50 na otvorenoj terasi. Turistički centar Marko objedinjuje ponude restorana, soba, tenis igralište, bazena, mogućnost iznajmljivanja bicikla i šetnje po brežuljcima. Kapacitet smještajnog objekta je 51 ležaj. Pansion Sedra nudi bogatu gastronomsku ponudu. Restoran nudi 120 sjedećih mjesta te 23 smještajne jedinice. Ranč Jelov Klanac pruža mogućnost obilaska prirode na konjima i neposrednu blizinu divljim životinjama. Na ranču postoje tri drvene kuće za odmor koju su predviđene kao apartmani za turiste.

3.4. Promocija

Turistička zajednica općine Rakovica radi na unaprijeđenju i usavršavanju svojih postojećih atrakcija te kao takva dobija nagrade i priznanja za uloženi trud. Javna ustanova Baraćeve špilje osvojila je 1. mjesto po izboru građana Karlovačke županije u kategoriji priroda od strane Vikendplaner.info. Građani Karlovačke županije su između 13 ponuđenih turističkih destinacija u svojoj županiji izabrali Baraćeve špilje kao najbolje mjesto za uživanje u prirodi. Istraživanje koje je provedeno u sklopu projekta „Najbolje u Hrvatskoj 2014. – izabrali građani“ uključivalo je više tisuća atrakcija u 21 županiji i 11 kategorija. Sa 63% glasove Baraćeve špilje su odnesle nagradu. Također Javna ustanova Baraćeve špilje je napravila projektni prijedlog koji predviđa postojeće izletišta Baraćevih špilja turističkim parkom ili šetnicom povezati s budućim posjetiteljskim centrom. Imao bi multifunkcionalne dvorane, terase, prostor za edukacije, dječje igralište, suvenirnicu. Zgrada bi bila u potpunosti uklopljena u okoliš, ukopana u zemlju, s ulazom koji simulira ulazak u špilju.

U sredini građevine bila bi jedna velika jama koja bi podsjećala posjetitelje da su u speleološkom objektu. Uz pomoć vrhunske multimedije bi se omogućilo da upotpunosti dožive speleološki objekt. Projekt bi trebao privući posjetitelje u Rakovicu i tako smanjiti njihov pritisak na Plitvička jezera.

Slika 10. Izgled posjetiteljskog centra Kuća špilje



Izvor: Javna ustanova Baraćeve špilje, www.baraceve-spilje.hr, 07.3.2019.

Stoga im partner na projektu i jest Javna ustanova Nacionalnog parka Plitvička jezera, koja je potpisanim ugovorom obećala sufinanciranje projekta s 5 milijuna kuna, dok se ostatku nadaju dobiti na natječaju Ministarstva. Posjetiteljski centar Kuća špilje imat će 8 prezentacijskih dvorana, tematski različitih, posjetitelji će ih kružno obilaziti, samostalno ili uz vodiča, a dnevno bi ih kroz njega moglo proći oko 1.500. Posjetiteljski centar Kuća špilje trebao bi postati generator razvoja turizma u Rakovici, ali i županiji.

Drugo priznanje to jest 22. Turistički cvijet dobio je „Plitvice Holiday Resort“ koji se nalazi u Grabovcu. U 2018. godini bio je to kamp s najinovativnijom ponudom smještaja. Kao poseban oblik smještaja kamp je izradio kućice u krošnjama drveta koji je izazvao oduševljenje i privukao kako domaće tako i strane goste.

Slika 11. Kućice na drvetu u Plitvice Holiday Resortu



Izvor: Yamsafer, www.yamsafer.com, 10.03.2019.

4. ODABRAN SLUČAJ: PANSION PLITVIČKA VILA

4.1. Obilježja, funkcije i organizacija poslovanja Plitvičke Vile

Pansion Plitvička Vila smješten je u naselju Grabovac u općini Rakovica te je udaljen 7 kilometara od Nacionalnog parka Plitvička jezera. Pansion Plitvička Vila raspolaže sa 17 soba i ukupno ima 42 ležaja. Sve sobe su uređene na način da imaju kupaonicu i TV/SAT. Rad u pansionu Plitvička Vila organiziran je na način da su na vrhu cjelokupne organizacije vlasnici koji kontroliraju cjelokupno poslovanje. Što se tiče zaposlenika ima ih troje i to jedan u prijamnom odjelu i dva u odjelu domaćinstva. Poslove u restoranu, posluživanje hrane i pića, odraduju vlasnici pansiona Plitvička Vila.

Slika 12. Pansion Plitvička Vila



Izvor: D-reizen, www.d-reizen.nl, 10.03.2019.

4.1.1. Prijamni odjel Plitvičke Vile

Prijamni odjel nalazi se na ulazu u objekt i čini ga recepcija. Na recepciji je jedan zaposlenik koji brine o dočeku i prijavi i odjavi gostiju te ispunjenju i realizaciji njihovih želja i potreba. Što se tiče sustava rezervacija organiziran je na način da gosti mogu rezervirati svoje smještajne jedinice preko različitih agencija ili individualno. Agencije preko kojih dolazi najveći broj individualnih gostiju u pansion Plitvička Vila su: Expedia (Hotels.com), ID Riva, Croaticum, Air Bnb.

Gosti uglavnom rezerviraju svoj dolazak na dva dana zbog obilaska Nacionalnog parka Plitvička jezera i ne zadržavaju se duže. Što se tiče grupnih dolazaka najčešće su organizirani preko agencija Phoebus ili Kreativ tours. Grupe uglavnom rezerviraju svoj dolazak u predsezoni (4. i 5. mjesec) ili u podsezoni (9. i 10. mjesec). Što se tiče cijena soba one variraju ovisno o promatranom razdoblju.

Slika 13. Prijamni odjel pansiona Plitvička Vila



Izvor: autor

Tako je u predsezoni 2016. godine cijena sobe po osobi iznosila 170 HRK a u podsezoni 150 HRK. Cijena po osobi u glavnoj sezoni iznosila je 190 HRK i ona uključuje noćenje i doručak u vlastitom restoranu (buffet). Za djecu do 2 godine noćenje je besplatno. Djeca od 3 do 6 godina imaju popust od 25% dok djeca od 6 do 11 godina imaju 15% popusta. Pomoćni ležaj je 110 HRK. Boravak kućnih ljubimaca naplaćuje se 80 HRK po danu. *Check in time* u pansionu Plitvička vila je od 14:00 do 22:00 h. Po dolasku gosta u pansion recepcionar ga dočekuje. Gost sa sobom donosi voucher koji recepcionar pregledava i uspoređuje s knjigom rezervacija. Nakon toga recepcionar ga ispraća do sobe te mu je pokazuje. Nakon toga gost predaje svoju osobnu iskaznicu ili putovnicu recepcionaru koji ga uvodi u evidenciju gostiju. Gosti se prijavljuju u vlastiti sustav za prijavu i odjavu gostiju koji ima pansion te u E visitor-informacijski sustav za prijavu i odjavu turista. Kod prijave je važno znati: od kad do kad boravak u objektu traje i kada je gost stigao u sami objekt te kada odlazi, ime i prezime gosta, na temelju koje isprave se gost prijavljuje, broj isprave, spol, prebivalište, gdje i kada je rođen, čiji je državljanin, kategoriju obveznika boravišne pristojbe, koja vrsta usluge mu se pruža te kako je organizirao svoj dolazak (osobno, agencijski (grupno), agencijski - (60 dana odgode) - individualni turisti). Ako gosti imaju ikakva pitanja u vezi sa sadržajima u okuženju

recepcionar im pruža informacije i stoji im na raspolaganju tijekom cijelog njihovog boravka. Kad se gosti prijave u pansionu direktno se otvara i njihov hotelski račun. Tamo se bilježe sve usluge koje gosti koriste i na kraju njihova boravka kada odlaze (engl. check out) iste se naplaćuju. *Check out time* je do 10h. Za vrijeme *check out-a* gost na recepciji dobiva od recepcionara račun koji podmiruje i predaje ključeve. Recepcionar ga ispraća i time završava njegov boravak u pansionu. Nakon boravka gosti mogu ostaviti recenziju i ocjenu na internetnoj stranici preko koje su rezervirali boravak i tako dati povratnu informaciju pansionu kakav im je bio boravak i jesu li zadovoljni cjelokupnim poslovanjem i osobljem koje u njemu radi. Osoblju je to od iznime važnosti. Osoblje zanima kako su njegovi gosti zadovoljni i jesu li na dobrom putu što se tiče cjelokupnog poslovanja i rada svakog pojedinca.

4.1.2. Odjel domaćinstva

Odjel domaćinstva u pansionu Plitvička Vila brine o 17 soba koje su raspoređene na tri kata. Sobe zajedno sadržavaju 42 ležaja. Domaćinstvo brine o pospremanju i čišćenju smještajnih jedinica, te također vodi brigu o čistoći cijelog objekta i o vanjskom okolišu (zalijevanje cvijeća, metenje parkirališta, trebljenje trave iz cvijeća, mijenjanje pepeljara). Jedan od zadataka domaćinstva je i pranje i peglanje posteljine i ručnika. Rad je organiziran u dvije smjene. Prva smjena posprema i čisti sobe dok se druga brine o večeraju i uređenju vanjskog okoliša.

Slika 14. Soba u Plitvičkoj Vili



Izvor: Hotels.com, www.hotels.com, 08.08.2017.

4.1.3. Odjel hrane i pića

Pansion Plitvička Vila ima svoj restoran. Restoran posluje već 8 godina i u njemu se poslužuje doručak i večera isključivo gostima pansiona. Restoran vode vlasnici koji pripremaju i poslužuju hranu gostima pansiona. Doručak se poslužuje od 7 do 10 sati. Večera se poslužuje od 18:30 do 22 sata. Menu za večeru je raznovrstan i u njemu nalazimo raznovrsne vrste domaće autohtone gastronomije. Gosti su zainteresirani za specijalitete kuće i više od polovine ih proba jedan od autohtonih specijaliteta rakovičko-plitvičkog kraja.

Slika 15. Doručak u restoranu



Izvor: Hotels.com, www.hotels.com, 08.08.2017.

4.1.4. Izvanpansionska ponuda

Dodatni sadržaji za poticanje potrošnje gostiju izvan pansiona su raznovrsni i bogati u rakovičko-plitvičkom kraju. Na prvom mjestu tu je Nacionalni park Plitvička jezera zbog kojeg gosti dolaze. Blizina grada Slunja i Rastoka također je povoljna za razvoj izvanpansionske ponude. Baraćeve špilje su jedan od dodatnih sadržaja koji gosti često vole posjetiti. Aktivni su jahački klubovi Terra i Equus igni, također tu je mogućnost iznajmljivanja bicikala, Adrenalin park Plitvice te Adrenalin park OGI. U Selištu Drežničkom u ponudi je slobodno penjanje, absajlanje, zipline. Gosti mogu posjetiti i Ranch dolina jelena na imanju u Drežnik Gradu gdje imaju priliku hraniti jelene i biti im u neposrednoj blizini. Jedan od sadržaja je rafting na rijeci Mrežnici kojeg organizira Turistički centar Mirjana koji je smješten 2 km od grada Slunja.

Također u Turističkom centru Mirjana gosti se mogu okušati u vožnji quada te kajaka. Turistička zajednica općine Rakovica svake godine za vrijeme ljetnih mjeseci organizira ljetne večeri na eko etno tržnici u Grabovcu. Direktorica Turističke zajednice općine Rakovica kaže: „ Želja nam je da kroz ponudu domaćih proizvoda (sir, med, proizvodi od lavande, rakija,..) ,nastupe kulturnih društava, lokalnih grupa, našim gostima pružimo lijepu sliku o Rakovici. To nisu velika događanja, velike manifestacije, to su bile aktivnosti orijentirane na goste koji su se trenutno nalazili u općini te ih kroz taj vid ponude upoznati s destinacijom. Također i Javna ustanova Baraćeve špilje oganizira Noć šišmiša koja je jako dobro posjećena od strane lokalnog stanovništva, ali i gostiju koji se trenutno nalaze na području općine Rakovica“.

Slika 16. Prospekti Turističke zajednice općine Rakovica i Javne ustanove Baraćeve špilje



Izvor: Turistička zajednica općine Rakovica www.rakovica-touristinfo.hr, 07.03.2019.

4.2. SWOT analiza pansiona Plitvička Vila

U nastavku slijedi sumarna analiza pansiona Plitvička Vila koja je nastala temeljem uvid u analizu stanja poslovnog subjekta.

Prikaz 1: SWOT analiza pansiona Plitvička Vila

SNAGE	SLABOSTI
<ul style="list-style-type: none">➤ dobra lokacija (blizina Nacionalnog parka Plitvička jezera)➤ besplatan privatni parking➤ kvalitetna gastronomska ponuda➤ bogata ponuda dodatnih sadržaja➤ dopušteno dovođenje kućnih ljubimaca➤ profesionalnost zaposlenika➤ dugogodišnje iskustvo u području ugostiteljstva i hotelijerstva	<ul style="list-style-type: none">➤ nedostatne promotivne aktivnosti➤ nedovoljno iskorišteni kapaciteti u predsezoni i podsezoni➤ zastarjelost uređenja soba➤ nedostatna implementacija tehnoloških inovacija u poslovanje
PRILIKE	PRIJETNJE
<ul style="list-style-type: none">➤ intenzivna suradnja s turističkom zajednicom i mogućnosti umrežavanja➤ natječaji za povlačenje financijskih sredstava iz fondova Europske unije	<ul style="list-style-type: none">➤ velika prisutnost konkurencije➤ slaba kupovna moć domaćeg stanovništva➤ relativno kratka turistička sezona

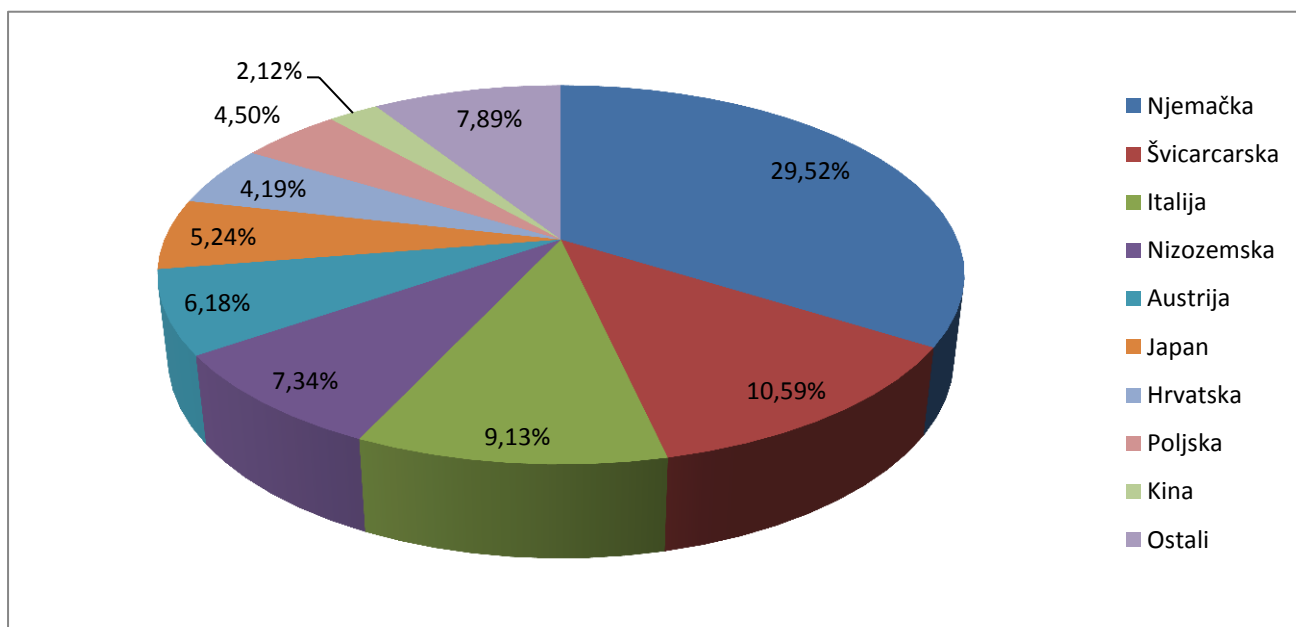
Izvor: vlastita izrada autora

U SWOT analizi prikazane su prednosti pansiona a to su: dobra lokacija (blizina NP Plitvička jezera), besplatan privatni parking, kvalitetna gastronomska ponuda, profesionalnost osoblja te slabosti kao što su: nedostatne marketinške aktivnosti, nedovoljno iskorišteni kapaciteti u predsezoni i podsezoni, zastarjelost uređenja soba, nedostatna implementacija tehnoloških inovacija u poslovanje. Neke od prilika su: bolja suradnja s turističkom zajednicom, povlačenje financijskih sredstava iz fondova Europske unije, a prijetnje koje dolaze iz vanjskog okruženja su: konkurencija, slaba kupovna moć domaćeg stanovništva te relativno kratka turistička sezona.

4.3. Turistički promet od 2013. do 2016. Godine

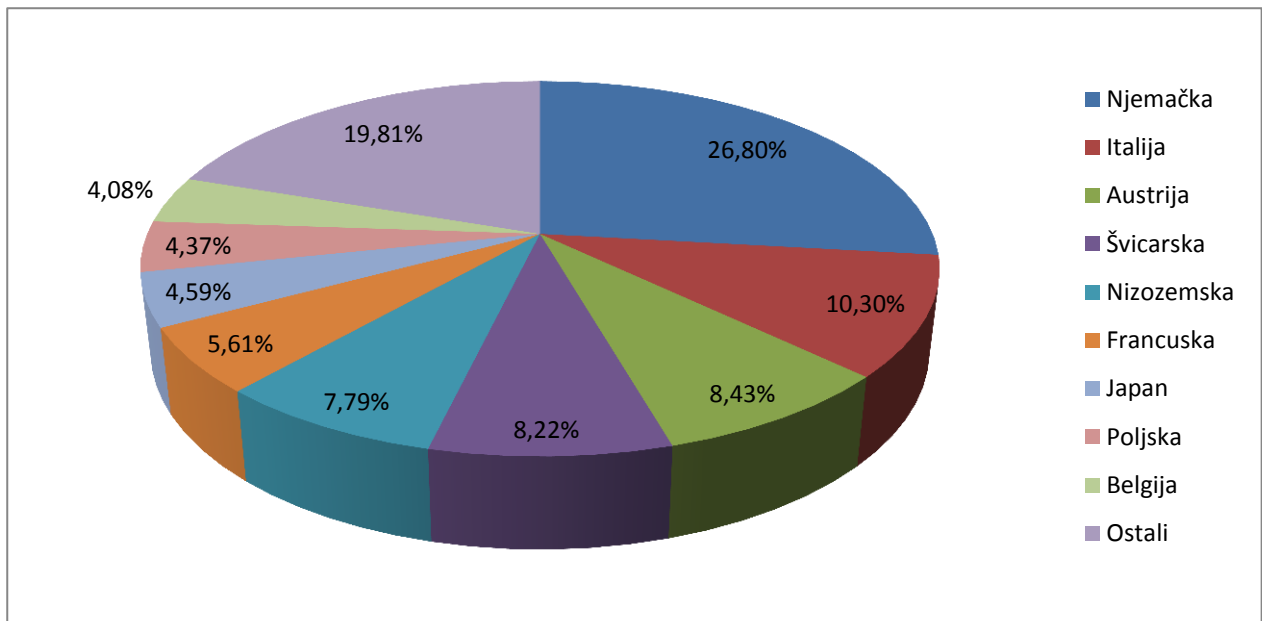
Turizam ima važnu ulogu u Hrvatskoj ne samo zbog svojega gospodarskog potencijala i potencijala za zapošljavanje, već i zbog utjecaja na društvo i okoliš. Statistički podaci u području turizma upotrebljavaju se ne samo za praćenje politike turizma, već i za praćenje regionalne politike i politike održivog razvoja.

Graf 4. Noćenja gostiju 2013. godine u Plitvičkoj Vili



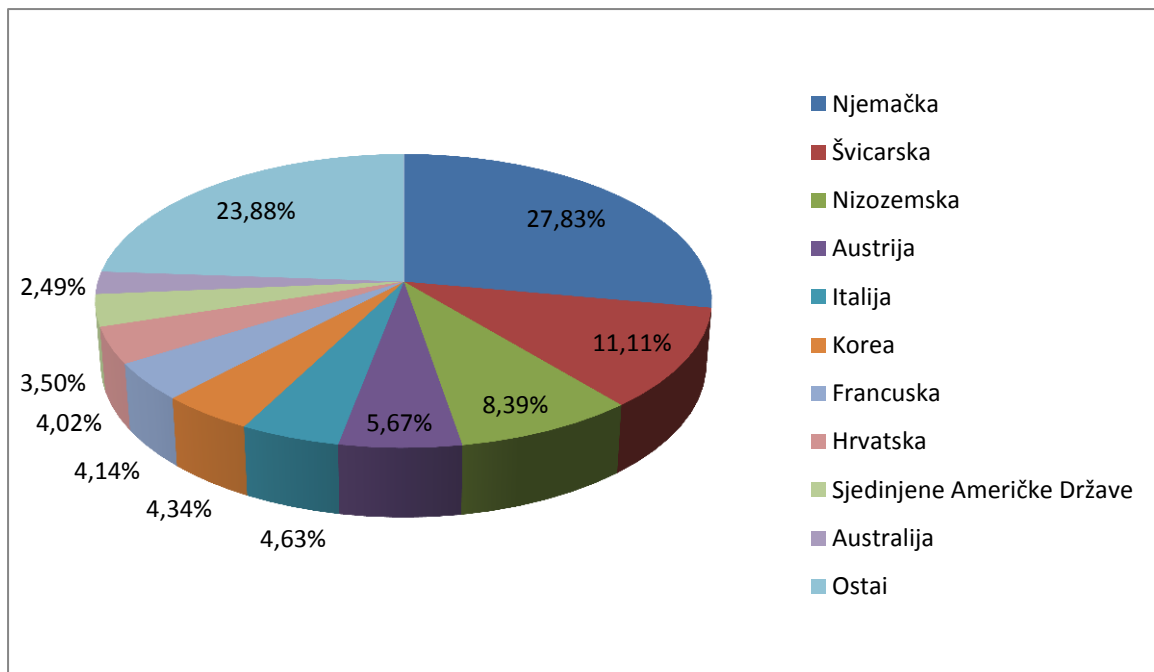
Izvor: obrada autora prema sustavu za prijavu i odjavu gostiju pansiona Plitvička Vila

Graf 5. Noćenja gostiju 2014. godine u Plitvičkoj Vili



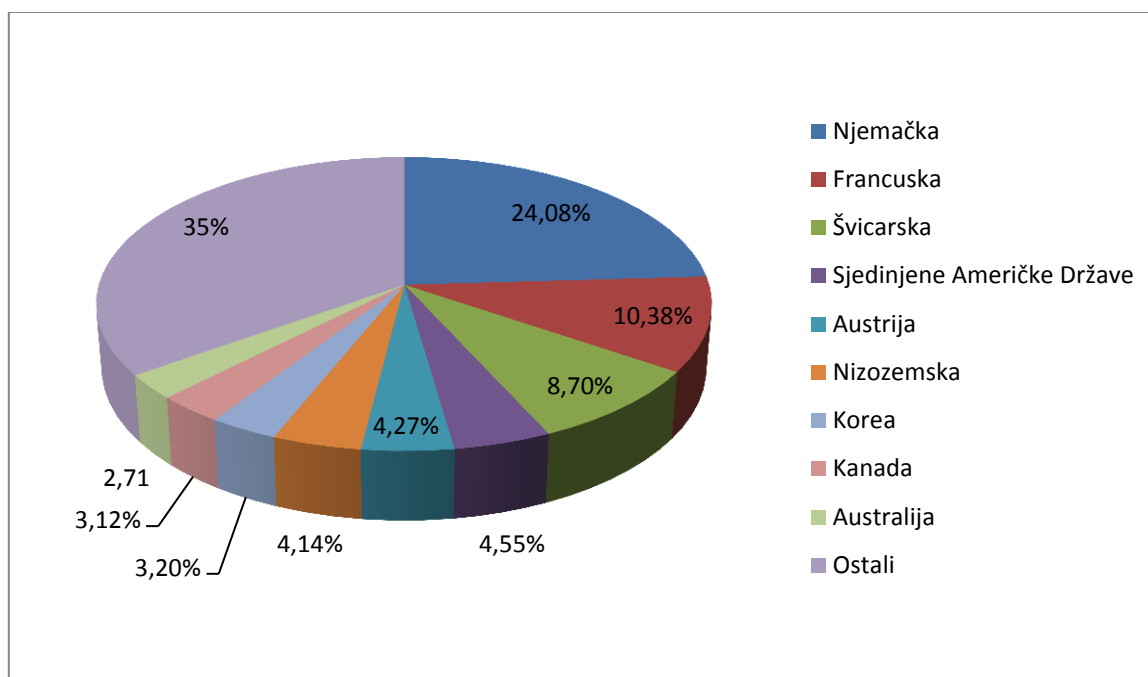
Izvor: obrada autora prema susatvu za prijavu i odjavu gostiju objekta Plitvička Vila

Graf 6. Noćenja gostiju 2015. godine u Plitvičkoj Vili



Izvor: obrada autora prema sustavu za prijavu i odjavu gostiju pansiona Plitvička Vila

Graf 7. Noćenja gostiju 2016. u Plitvičkoj Vili



Izvor: obrada autora prema sustavu za prijavu i odjavu gostiju pansiona Plitvička Vila

Kroz sve četiri promatrane godine vidi se da je najveći broj gostiju koji dolaze u pansion Plitvička vila upravo iz njemačkog govornog područja (prostor Njemačke, Švicarske, Austrije). Slijede ih Italija, Nizozemska, Francuska, Korea, Japan, Sjedinjene Američke Države, Hrvatska, Poljska, Belgija. Udio ostvarenih noćenja stranih gostiju kroz godine iznosi 95,50% (2013.) dok domaćih 4,50 % , 98,21% (2014.), a domaćih 1,79%, 95,98% (2015.), dok je domaćih 4,02% a 97,54% (2016.), a domaćih 2,46%. Vidi se da postotak varira kroz godine, ali bez velikih odstupanja.

5. ZAKLJUČAK

Pansion Plitvička Vila smješten je u Grabovcu u općini Rakovica 7 kilometara od Nacionalnog parka Plitvička jezera. Blizina, odnosno obuhvat dijela teritorija Općine Rakovica u granicama Nacionalnog parka Plitvička jezera daje poseban značaj ovom prostoru. Općina Rakovica je turistički valorizirana, a razlog tomu je povoljan prometni položaj i dobre geografske i prirodne značajke koje čine izvrsne preduvjete. Pansion Plitvička Vila raspolaže sa 17 soba i ukupno ima 42 ležaja. Sve sobe su uređene na način da imaju kupaonicu i TV/SAT. Poslovanje pansiona Plitvička Vila organizirano je na način da su na čelu organizacije vlasnici koji upravljaju i rukovode cjelokupno poslovanje. Troje je zaposlenika, jedan je u prijamnom odjelu i dva su u odjelu domaćinstva. Poslove u restoranu, posluživanje hrane i pića, odrađuju vlasnici pansiona Plitvička Vila.

Prijamni odjel nalazi se na ulazu u objekt i čini ga recepcija. Sustav rezervacija organiziran je na način da gosti mogu rezervirati smještajne jedinice preko različitih agencija ili individualno. Agencije preko kojih dolazi najveći broj individualnih gostiju u pansion Plitvička Vila su: Expedia (Hotels.com), ID Riva, Croaticum, AirBnB. Vrijeme za prijavu gostiju (engl. *Check in time*) u pansionu Plitvička Vila je od 14h. Gosti se prijavljuju u vlastiti sustav za prijavu i odjavu gostiju koji ima pansion te u E visitor- informacijski sustav za prijavu i odjavu turista. Vrijeme za odjavu gostiju (engl. *Check out time*) je do 10h. Odjel domaćinstva u pansionu Plitvička Vila brine o 17 soba koje su raspoređene na dva kata. Sobe zajedno sadržavaju 42 ležaja.

Pansion Plitvička Vila ima svoj restoran. U restoranu se poslužuje polupansionska usluga isključivo gostima pansiona. Gosti su zainteresirani za specijalitete kuće i više od polovine ih konzumira jedan od autohtonih specijaliteta rakovičko-plitvičkog kraja. Dodatni sadržaji za poticanje potrošnje gostiju izvan pansiona su raznovrsni i bogati u rakovičko-plitvičkom kraju od razgedavanja NP Plitvička jezera, Rastoka, Baračevih špilja do kušanja raznih domaćih proizvoda (sir, med, proizvodi od lavande, rakija). Istaknute su prednosti pansiona, a to su: dobra lokacija (blizina NP Plitvička jezera), besplatan privatni parking, dobra gastronomska ponuda, profesionalnost osoblja te slabosti kao što su: nedostatne marktinške aktivnosti, nedovoljno iskorišteni kapaciteti u predsezoni i podsezoni, zastarjelost uređenja soba i sl. Neke od prilika su: bolja suradnja s turističkom zajednicom, povlačenje financijskih sredstava iz Europske unije, a prijetnje koje dolaze iz vanjskog okruženja su: konkurencija te relativno kratka turistička sezona. Statistički podaci govore da je najveći broj gostiju iz

njemačkog govornog područja odnosno zemalja Njemačke, Švicarske, Austrije, zatim ih slijede gosti iz Italije, Nizozemske, Francuske, Koreje, Japana, Sjedinjene Američke Država, Hrvatske, Poljske, Belgije.

Poslovanje pansiona Plitvička Vila u Grabovcu ovisi o uključivanju lokalnih proizvođača u sadržajnost ponude kao i o suradnji s Turističkom zajednicom općine Rakovica. Bitan je stalni razvoj potrebne infrastrukture kako bi se zadovoljile obje strane, ona ekonomska i ona strana očuvanja izvornih vrijednosti. Potrebno je plansko i sustavno upravljanje kako bi se racionalno koristili resursi i vodila briga o zaštiti okoliša. Pansioni kao ugostiteljski objekti idealni su ugostiteljski objekti za prezentiranje i očuvanje autohtonosti, jedinstvenosti i prepoznatljivosti na turističkom tržištu.

POPIS LITERATURE

Knjige:

1. Boone, E. L., Kurtz, L. D.: Management, McGraw-Hill, Inc. New York, 1992.
2. Cetinski, V., Milohnić, I., Perić, M.: Menadžment malog i srednjeg ugostiteljskog poduzeća, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Sveučilište u Rijeci, Rijeka, 2003.
3. Galičić, V., Poslovanje hotelskog odjela smještaja, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, 2017.
4. Hayes, D.K., Ninemeier, J.D., Upravljanje hotelskim poslovanjem, M Plus, Zagreb, 2005.
5. Ivanović, S.: Ekonomika ugostiteljstva, Sveučilište u Rijeci, Rijeka, 2012.
6. Kruhek, I., Mijatović, M., Lorković, A., Stržić, M., Franjković, I., Dobrovšak, F., Brajdić, Đ., Magdić, N., Rakovica srce od Hrvata, Alfa graf d.o.o., Zagreb, 2003.
7. Medlik S., Ingram H.: Hotelsko poslovanje, Golden marketing, Zagreb, 2002.
8. Wood Roy, C., Working in hotels and catering, Routledge, London, 1992.

Zakoni, Pravilnici, Strategije:

1. Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hotela, (interno pročišćeni tekst Pravilnika), Narodne novine, br. 88/07, 58/08 i 62/09
2. Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti, Narodne novine, br. 138/06
3. Strategija razvoja Općine Rakovica za razdoblje 2016. – 2020. godine, općina Rakovica, Rakovica, 2016.

Internetske stranice:

1. Nacionalni park Plitvička jezera, www.np-plitvicka-jezera.hr (09.03.2019)
2. Općina Rakovica, www.rakovica.hr (03.04.2019.)
3. Turistička zajednica grada Slunja, www.tz-slunj.hr (09.03.2019.)
4. Turistička zajednica općine Rakovica, www.rakovica-touristinfo.hr (09.03.2019.)
5. Hotels.com, www.hotels.com, (08.08.2017.)
6. D-reizen, www.d-reizen.nl, (10.03.2019.)

7. Yamsafer, www.yamsafer.com, (10.03.2019.)
8. Javna ustanova Baraćeve špilje, www.baraceve-spilje.hr, (07.3.2019.)
9. Hotel 16 Lakes, www.16lakeshotel.com, (10.03.2019.)
10. Likaklub, likaclub.eu, (11.03. 2019.)
11. Croatia Times, www.croatia-times.com, (09.03.2019.)

POPIS ILUSTRACIJA

Slika 1. Geografski položaj općine Rakovica.....	12
Slika 2. Nacionalni park Plitvička jezera.....	13
Slika 3. Unutrašnjost Baračevih špilja.....	14
Slika 4. Rastoke u gradu Slunju.....	15
Slika 5. Stari grad Drežnik.....	16
Slika 6. Penjanje u Adrenalin parku OGI.....	16
Slika 7. Eksterijer hotela Degenija.....	17
Slika 8. Soba u hotelu 16 Lakes.....	18
Slika 9. Plitvice Holiday Resort.....	18
Slika 10. Izgled posjetiteljskog centra Kuća špilje.....	20
Slika 11. Kućice na drvetu u Plitvice Holiday Resortu.....	21
Slika 12. Pansion Plitvička Vila.....	22
Slika 13. Prijamni odjel pansiona Plitvička Vila.....	23
Slika 14. Soba u pansionu Plitvička Vila.....	24
Slika 15. Doručak u restoranu	25
Slika 16. Prospekti Turističke zajednice općine Rakovica i Javne uprave Baračeve špilje...26	

POPIS GRAFOVA

Graf 1. Vrste smještajnih objekata iz skupine HOTELI.....	3
Graf 2. Ciklus hotelskog gosta.....	6
Graf 3. Funkcije organizacijske strukture malog poduzeća.....	9
Graf 4. Noćenje gostiju 2013. Godine u Plitvičkoj Vili.....	28
Graf 5. Noćenje gostiju 2014. Godine u Plitvičkoj Vili.....	29
Graf 6. Noćenje gostiju 2015. Godine u Plitvičkoj Vili.....	29
Graf 7. Noćenje gostiju 2016. Godine u Plitvičkoj Vili.....	30