

OBILJEŽJA UGOSTITELJSKE PONUDE GRADA VARAŽDINA

Požega, Mateo

Undergraduate thesis / Završni rad

2020

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:128:279525>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-11-22**



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 REPOZITORIJI

VELEUČILIŠTE U KARLOVCU
POSLOVNI ODJEL
PREDDIPLOMSKI STRUČNI STUDIJ UGOSTITELJSTVA

MATEO POŽEGA
OBILJEŽJA UGOSTITELJSKE PONUDE
GRADA VARAŽDINA

ZAVRŠNI RAD

Karlovac, 2020.

VELEUČILIŠTE U KARLOVCU
POSLOVNI ODJEL
PREDDIPLOMSKI STRUČNI STUDIJ UGOSTITELJSTVA

MATEO POŽEGA
OBILJEŽJA UGOSTITELJSKE PONUDE
GRADA VARAŽDINA

ZAVRŠNI RAD

Predmet: Poslovanje ugostiteljskih poduzeća

Mentor: dr.sc. Silvija Vitner – Marković, prof. v.š.

Matični broj studenta: 0621616035

Karlovac, rujan 2020.

ZAHVALA

Ovom se prilikom želim posebno zahvaliti svojoj mentorici dr.sc. Silviji Vitner – Marković, prof.v.š. na prenesenom znanju tijekom mog studiranja te izdvojenom vremenu, razumijevanju, usmjeravanju i savjetima tijekom izrade ovog završnog rada. Zahvaljujem se također svojoj obitelji i prijateljima na ukazanom razumijevanju za moje studentske obveze i podršci tijekom mog studiranja. Također upućujem zahvalu i svojim kolegama što su bili uz mene u svakom trenutku i pružali mi podršku kada mi je god ona bila potrebna.

Hvala Vam!

SAŽETAK

Grad Varaždin smatra se jednim od najposjećenijih turističkih destinacija kontinentalne Hrvatske. Svoj turistički razvoj temelji na tradiciji, kulturi te očuvanju kulturne baštine i prirodnih vrijednosti. Organizator je nekoliko manifestacija koji bitno utječu na razvoj ugostiteljske ponude. Grad Varaždin raspolaže različitim oblicima smještaja, a gastronomska ponuda se temelji na tradicionalnom varaždinskom kulinarstvu. U završnom radu se analizira ugostiteljska ponuda grada Varaždina. Prezentirana je inventarizacija ugostiteljskih objekata iz skupine hotela, restorana i barova. Poseban osvrt se daje na odabrani segment ugostiteljske ponude na primjeru hotelskog smještaja Park Boutique Hotela Varaždin.

Ključne riječi: *ugostiteljska ponuda, grad Varaždin, pružanje usluga smještaja, prehrane i točenja pića*

ABSTRACT

The city of Varaždin is considered one of the most visited tourist destinations in continental Croatia. Its tourism development is based on tradition, culture and the preservation of cultural heritage and natural values. He is the organizer of several events that significantly affect the development of the hospitality supply. The city of Varaždin has various forms of accommodation, and the gastronomic supply is based on traditional Varaždin cuisine. The final paper analyzes the hospitality supply of the city of Varaždin. An inventory of hospitality facilities from the group of hotels, restaurants and bars was presented. Special attention is given to the selected segment of the hospitality supply on the example of hotel accommodation Park Boutique Hotel Varaždin.

Keywords: *hospitality supply, city of Varaždin, providing accommodation, food and beverage services*

SADRŽAJ

1. UVOD	1
1.1. Predmet i cilj rada.....	1
1.2. Izvori podataka i metode prikupljanja	1
1.3. Sadržaj i struktura rada.....	1
2. OSNOVNA OBILJEŽJA UGOSTITELJSKE DJELATNOSTI U REPUBLICI HRVATSKOJ	3
2.1. Klasifikacija ugostiteljske djelatnosti.....	4
2.2. Vrste ugostiteljskih objekata u RH.....	7
2.3. Razvoj ugostiteljske djelatnosti u RH	9
3. ZAKONSKI OKVIR POSLOVANJA UGOSTITELJSKIH OBJEKATA U REPUBLICI HRVATSKOJ	16
3.1. Pretpostavke za obavljanje ugostiteljske djelatnosti	16
3.2. Minimalni uvjeti za vrstu i uvjeti za kategoriju ugostiteljskih objekata.....	18
3.3. Posebni standardi i oznake kvalitete ugostiteljskih objekata.....	23
4. OBILJEŽJA UGOSTITELJSKE PONUDE GRADA VARAŽDINA	27
4.1. Opće značajke grada Varaždina	28
4.2. Ugostiteljska ponuda grada Varaždina	30
4.2.1. Hoteli i pansioni.....	30
4.2.2. Apartmani i sobe.....	34
4.2.3. Ostali ugostiteljski objekti za smještaj	39
4.2.4. Ugostiteljski objekti prehrane i točenja pića iz skupine restorani	41
4.2.5. Ugostiteljski objekti prehrane i točenja pića iz skupine barovi.....	43
4.3. Statistički pokazatelji ugostiteljske ponude grada Varaždina	43
4.4. SWOT analiza ugostiteljske ponude grada Varaždina	45
5. ANALIZA ODABRANOG SEGMENTA UGOSTITELJSKE PONUDE GRADA VARAŽDINA – PARK BOUTIQUE HOTEL	47
6. ZAKLJUČAK	50
POPIS LITERATURE	51
POPIS ILUSTRACIJA	53

1. UVOD

1.1. Predmet i cilj rada

Ugostiteljska djelatnost svrstava se u najznačajnije grane gospodarstva Republike Hrvatske. U današnje vrijeme, ugostiteljstvo ima bitnu ulogu u stvaranju kvalitetnog turističkog proizvoda, a često se naglasak stavlja na „pripremanje“ i „usluživanje“ iz čega se može zaključiti da ima mješoviti karakter odnosno obuhvaća proizvodne i uslužne djelatnosti. Predmet rada je ugostiteljska ponuda grada Varaždina, a cilj rada je analizirati ugostiteljsku ponudu grada Varaždina.

1.2. Izvori podataka i metode prikupljanja

Prilikom izrade ovog rada korišteni su različiti izvori podataka, od stručnih knjige do internetskih stranica područja turizma. Rad istražuje, analizira i proučava već postojeće sekundarne podatke. Pri prezentaciji podataka korištene su znanstvene metode analize, klasifikacije, indukcije, dedukcije, deskripcije te komparacije. Podaci su prikupljeni metodom istraživanja za stolom.

1.3. Sadržaj i struktura rada

Rad se sastoji od ukupno 6 poglavlja, uključujući uvod i zaključak.

U prvom poglavlju predstavljeni su predmet i cilj rada, izvori podataka i metode prikupljanja te u posljednjem djelu su definirani sadržaj i struktura rada.

Drugo poglavlje prikazuje osnovna obilježja ugostiteljske djelatnosti u Republici Hrvatskoj u kojem je navedena klasifikacija ugostiteljske djelatnosti, vrste ugostiteljskih objekata te pojašnjen razvoj ugostiteljske djelatnosti u Republici Hrvatskoj.

Nadalje, u trećem djelu predstavljen je zakonski okvir poslovanja ugostiteljskih poduzeća u Republici Hrvatskoj koji ukazuje na potrebne pretpostavke za obavljanje ugostiteljskih djelatnosti, minimalni uvjeti za vrstu i uvjete za kategoriju ugostiteljskih objekata, te posebni standardi i oznake kvalitete ugostiteljskih objekata.

Četvrto poglavlje navodi obilježja ugostiteljske ponude grada Varaždina u kojem su navedene opće značajke grada, ugostiteljska ponuda kroz segmente hotela i pansiona, apartmana i soba,

ostalnih ugostiteljskih objekata za smještaj, ugostiteljskih objekata prehrane i točenja pića iz skupine restorani te ugostiteljskih objekata prehrane i točenja pića iz skupine barovi. Zatim, prikazani su statistički pokazatelji ugostiteljske ponude grada Varaždina te SWOT analiza ugostiteljske ponude grada Varaždina u kojoj su razrađene snage (*strenghts*), slabosti (*weakness*), prilike (*opportunities*) i prijetnje (*threaths*).

U petom poglavlju prikazana je analiza hotelskog smještaja kao odabranog segmenta ugostiteljske ponude grada Varaždina i to na primjeru Park Boutique Hotela s četiri zvjezdice.

Rad završava zaključkom, popisom literature te popisom tablica i ilustracija.

2. OSNOVNA OBILJEŽJA UGOSTITELJSKE DJELATNOSTI U REPUBLICI HRVATSKOJ

Ugostiteljska djelatnost sukladno Zakonu o ugostiteljskoj djelatnosti (NN 85/15, 121/16) podrazumijeva:¹

1. pripremanje i usluživanje jela, pića i napitaka,
2. pripremanje jela, pića i napitaka namijenjena za potrošnju na drugom mjestu sa ili bez usluživanja (u prijevoznim sredstvima, na priredbama i slično) te
3. opskrbom tim jelima, pićima i napitcima.

To je gospodarska djelatnost koja se obavlja u ugostiteljskim objektima namijenjenim, uređenim i opremljenim za pružanje ugostiteljskih usluga.²

Sa gospodarskog aspekta, ugostiteljske usluge mogu biti:³

1. osnovne,
2. sporedne i
3. pomoćne.

Osnovne usluge čine one usluge koje su neophodne za obavljanje ugostiteljske djelatnosti, a to su usluge smještaja, prehrane te točenja pića. U sporedne ubrajaju se prijem i ispraćaj gostiju, prijenos stvari i prijevoz osoba, pružanje obavijesti, čuvanje vrijednosti gostiju, čišćenje odjeće i obuće, prodaja roba i predmeta, sportske, zabavne, usluge animacije i druge aktivnosti, primanje i otpremanje pošte, pružanje frizerskih, brijaačkih, zdravstvenih usluga i slično. Osim spomenutih osnovnih i sporednih usluga, u ugostiteljstvu se obavljaju i ostale aktivnosti koje se nazivaju pomoćnim, a one uključuju održavanje ugostiteljskih objekata i opreme, održavanje okoliša ugostiteljskih objekata, pranje i peglanje ugostiteljskog rublja, usluge pripreme namirnica, pekarske usluge te usluge garažiranja i popravak automobila gostiju.⁴

Zbog karaktera poslova, ugostiteljska djelatnost se svrstava u tercijarne djelatnosti. Međutim, dio poslovnih aktivnosti ugostiteljstva ima proizvodni karakter. Aktivnosti pripremanja hrane i pića

¹ Čl. 4. Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti, NN br. 85/15, 121/16, (pristupljeno 09.04.2020.)

² Ibid., čl. 7

³ Ivanović, S.: Ekonomika ugostiteljstva, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu u Opatiji, Sveučilište u Rijeci, Rijeka, 2012., str. 2

⁴ Ibid., str. 2

pripada području proizvodnih djelatnosti, dok pružanje usluga smještaja pripada području uslužnih djelatnosti. Iz toga proizlazi da je ugostiteljstvo mješovita, proizvodno – uslužna djelatnost.⁵

Posebnosti ugostiteljskih usluga čine neopipljivost budući da usluga se ne može iskušati prije konzumacije, stvara se istodobno proizvodnja i potrošnja i time onemogućuje skladištenje. Heterogenost ugostiteljstva uvjetuje i različite načine poslovanja, pri čemu svaka usluga postaje raznolika i drugačije utječe na zadovoljavanje potreba gostiju. Osim toga, promjenjivost potražnje u razdobljima predsezona, sezone, posezone te izvan sezone utječe na promjenjivost pružanja ugostiteljskih usluga.⁶

Ugostiteljstvo i turizam čini usku povezanost, a to potvrđuje i činjenica da preko 50% prihoda ostvarenog u turizmu otpada na ugostiteljstvo i kao takvo predstavlja osnovni receptivni čimbenik turizma. Najkvalitetniji i najsadržajniji oblik smještaja u turizmu je hotelski smještaj (s najvišim stupnjem iskorištenosti smještajnih kapaciteta)⁷. Ugostiteljstvo pruža velik značaj u ukupnom gospodarstvu jedne zemlje, a temeljnu ulogu ima u unapređenju turizma kao ekonomskog i društvenog fenomena današnjice.⁸

2.1 Klasifikacija ugostiteljske djelatnosti u Republici Hrvatskoj

Temeljem Nacionalne klasifikacije djelatnosti Republike Hrvatske iz 2007. godine, ugostiteljske djelatnosti svrstane su u područje „I“, a one čine:⁹

55. Smještaj

55.1. Hoteli i sličan smještaj

55.10. Hoteli i sličan smještaj

55.2. Odmarališta i slični objekti za kraći odmor

⁵ Bunja, Đ.: Turističko ugostiteljstvo, Sveučilište u Zadru, Odjel za informatologiju i komunikologiju, Zadar, 2006., str. 3

⁶ Ivanović, S.: Ekonomika ugostiteljstva, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu u Opatiji, Sveučilište u Rijeci, Rijeka, 2012., str. 2

⁷ Galičić, V.: Uvod u ugostiteljstvo, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Opatija, 2012., str. 9

⁸ Ibid., str. 6.

⁹ Odluka o nacionalnoj klasifikaciji djelatnosti 2007. – NKD 2007., NN. br. 58/07, <https://narodne-novine.nn.hr/>, (pristupljeno 09.04.2020.)

- 55.20. Odmarališta i slični objekti za kraći odmor
- 55.3. Kampovi i prostori za kampiranje
 - 55.30. Kampovi i prostori za kampiranje
- 55.9. Ostali smještaj
 - 55.90. Ostali smještaj
- 56. Djelatnosti pripreme i usluživanja hrane i pića
 - 56.1. Djelatnosti restorana i ostalih objekata za pripremu i usluživanje hrane
 - 56.10. Djelatnosti restorana i ostalih objekata za pripremu i usluživanje hrane
 - 56.2. Djelatnosti cateringa i ostale djelatnosti pripreme i usluživanja hrane
 - 56.20. Djelatnosti cateringa i ostale djelatnosti pripreme i usluživanja hrane
 - 56.3. Djelatnosti pripreme i usluživanja pića
 - 56.30. Djelatnosti pripreme i usluživanja pića.

U skladu s Odlukom o Nacionalnoj klasifikaciji djelatnosti Republike Hrvatske iz 2007. godine, uređena su područja, odjeljci, skupine te razredi gospodarskih i drugih djelatnosti.¹⁰ Ugostiteljstvo je svrstano u područje označeno slovom I – Djelatnosti pružanja smještaja, te pripreme i usluživanja hrane i pića. U to se ne ubrajaju djelatnosti studenskih i učeničkih domova i usluga neturističkog smještaja, koji se također razvrstavaju u područje I. Sukladno definiciji ugostiteljske djelatnosti obuhvaćene su i djelatnosti pružanja smještajnih usluga koje se obavljaju u kupališnim i klimatskim lječilištima, a koje se prema NKD razvrstavaju u razred 86.10.¹¹

Sa stajališta tehnološkoga procesa proizvodnje, namjene i načina pružanja usluga u ugostiteljskim objektima, ugostiteljstvo se uobičajeno dijeli na:¹²

1. hotelijerstvo i
2. restoraterstvo.

¹⁰ Ivanović, S.: Ekonomika ugostiteljstva, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu u Opatiji, Sveučilište u Rijeci, Rijeka, 2012., str. 19

¹¹ Ibid., str. 20

¹² Ibid., str. 5

Hotelierstvo je sastavni dio ugostiteljske mreže namijenjene prihvatu turista i posjetitelja, te obuhvaća sve ugostiteljske objekte koji gostima pružaju prvenstveno usluge smještaja. Ovisno o vrsti i namjeni objekta, osnovnu djelatnost proširuju i na ostale usluge koje uključuju usluživanje hrane, pića, rekreacije te drugih raznovrsnih usluga i sadržaja.¹³

U suvremenom hotelijerstvu sve veći naglasak se stavlja na ostale hotelske usluge. Percepcija u kojoj je hotel isključivo prenoćište gubi „svoje tragove“ te hotel postaje kreator turističkog doživljaja sa svim svojim pratećim sadržajima.¹⁴ U procesima pripreme i pružanja usluga hotelijerstvo se koristi brojnim proizvodima drugih djelatnosti što potiče njihov razvitak. Na taj način neizravno zapošljava i znatan broj ljudi. Pružanjem usluga turistima hotelijerstvo ostvaruje značajan dio turističke potrošnje pa se ova djelatnost naziva i receptivnom turističkom djelatnošću.¹⁵

Specifičnost koja ima utjecaj na poslovanje hotelijerstva je sezonski karakter potražnje i poslovanja koju rezultira mala iskorištenost kapaciteta u hotelima te slabiji rezultati poslovanja. Hotel u pravilu svoje usluge prodaje nepoznatim kupcima i to najčešće stranom turističkom tržištu, stoga prodaja nije jednostavna jer zahtijeva stalno osmišljavanje prodajnih i propagandnih akcija. Iako hotel može prodavati vlastitim izravnim putem, svoje usluge najčešće prodavaju putem posrednika kao što su putničke agencije, turoperatori i sl.¹⁶

Restoraterstvo uključuje sve ugostiteljske objekte koji se bave pripremanjem hrane i pružanjem usluga prehrane, te pripremanjem i usluživanjem pića i napitaka. Pružanje takvih usluga može se obavljati sa klasičnom poslugom, u samoposlugama, u pokretnim objektima te pripremnica.¹⁷

Osim toga, razlikuju se dva temeljna oblika prema kojima se pružaju usluge prehrane i pića, a to su:¹⁸

1. u sklopu smještajnih jedinica te

¹³ Ružić, D.: Marketing u turističkom ugostiteljstvu, Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Ekonomski fakultet u Osijeku, Osijek, 2007., str. 15

¹⁴ Čorluka, G.: Organizacija turizma, Sveučilišno odjel za stručne studije, Sveučilište u Splitu, Split, 2019., str.53 (pristupljeno 15.04.2020.)

¹⁵ Ivanović, S.: Ekonomika ugostiteljstva, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu u Opatiji, Sveučilište u Rijeci, Rijeka, 2012., str. 15

¹⁶ Ibid., str.7

¹⁷ Ibid., str. 8

¹⁸ Ibid., str. 8

2. u samostalnim objektima (jedinicama).

Poslovanje restorana u smještajnim objektima svoje usluge pruža radi dopune djelatnosti te zbog zadovoljenja potreba posjetitelja. Takav oblik poslovanja svrstava se u sporednu djelatnost koja dopunjava osnovnu djelatnost smještaja. U konačnici, čini ukupan rezultat poslovanja smještajnog objekta. S druge strane, poslovanje restorana kao samostalne jedinice obavlja se u objektima koji samostalno posluju. Najčešće su to mali obiteljski poslovi odnosno obrti koji se razlikuju po određenim specifičnostima povezanim sa obiteljskim običajima i tradicijom, običajima mjesta ili područjima u kojima je lociran objekt.¹⁹

Osim po vrsti usluga i tehnološkom procesu rada, ugostiteljstvo je djelatnost koja se može obavljati na različite načine, te se može podijeliti polazeći od različitih kriterija:²⁰

- vremensko razdoblje obavljanja djelatnosti: opće i turističko,
- segment korisnika ugostiteljskih usluga: stalno i sezonsko,
- dužini boravka gostiju: prolazno i pansionsko,
- mjesto pružanja ugostiteljskih usluga: stacionarno i pokretno,
- komercijalnost poslovanja: komercijalno i nekomercijalno,
- vlasništvo: državno, privatno i mješovito.

2.2. Vrste ugostiteljskih objekata u Republici Hrvatskoj

S obzirom na vrstu ugostiteljskih usluga u Republici Hrvatskoj razlikuju se sljedeće skupine ugostiteljskih objekata:²¹

1. Hoteli,
2. Kampovi,
3. Ostali ugostiteljski objekti za smještaj,
4. Restorani,
5. Barovi,
6. Catering objekti te

¹⁹ Ibid., str. 8

²⁰ Ibid., str. 6

²¹ Čl. 8 Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti, NN br. 85/15, 121/16, (pristupljeno 09.04.2020.)

7. Objekti jednostavnih usluga.

Ugostiteljski objekti iz navedenih skupina određeni su Pravilnikom o razvrstavanju i minimalnim uvjetima koji propisuje Ministarstvo turizma polazeći od načina usluživanja i pretežitosti usluga koje se pružaju u pojedinom objektu.²²

Skupinu „Hoteli“ čini poslovni objekt kojim posluje ugostitelj (pravna ili fizička osoba registrirana za obavljanje ugostiteljske djelatnosti u skupini hoteli) ili pravna osoba koja nije ugostitelj, ali pod uvjetima kojim propisuje zakon za ugostitelja može obavljati ugostiteljsku djelatnost.²³ U pravilu, gostima se obvezno pružaju usluge smještaja i doručka odnosno prehrane, pića i napitaka, a mogu se pružati i druge ugostiteljske usluge. Prema Pravilniku o razvrstavanju, kategorizaciji, i posebnim standardima ugostiteljski objekti iz skupine „Hoteli“ razvrstani su u sljedeće vrste: hotel baština (*heritage*), difuzni hotel, hotel, aparthotel, turističko naselje, pansion, integralni hotel (udruženi), lječilišne vrste; lječilišni hotel baština, lječilišni hotel, lječilišni aparthotel i slično, te hoteli posebnog standarda; *Hotel Business*, *Hotel Meetings*, *Hotel Small&Friedly*, itd.²⁴

Temeljem Pravilnika o razvrstavanju, minimalnim uvjetima i kategorizaciji ugostiteljskih objekata iz skupine „Kampovi i druge vrste ugostiteljskih objekata za smještaj“ kampovi se razvrstavaju na sljedeće vrste: kampovi, kamp naselje, kampiralište te kamp odmorište.²⁵

Ostali ugostiteljski objekti iz skupine „Druge vrste ugostiteljskih objekata za smještaj“ čine: soba za iznajmljivanje, apartman, studio apartman, kuća za odmor, prenočište, odmaralište za djecu, hostel, planinarski dom, lovački dom, učenički dom ili studentski dom, te objekt za robinzonski smještaj.²⁶

Objekti iz skupina „Restorani“ prema Pravilniku su ugostiteljski objekti u kojem se pretežito pripremaju i uslužuju topla i hladna jela koja zahtijevaju složeniju pripremu, te ostala jela i slastice, uslužuju pića i pripremaju i uslužuju napici. Restoran može biti i klupskog tipa.

²² Ibid., čl. 8

²³ Galičić, V.: Uvod u ugostiteljstvo, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, 2012., str. 113

²⁴ Čl. 27 Pravilnika o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine „Hoteli“, NN br. 56/16

²⁵ Čl. 2 Pravilnika o razvrstavanju, minimalnim uvjetima i kategorizaciji ugostiteljskih objekata iz skupine „Kampovi i druge vrste ugostiteljskih objekata za smještaj“, NN br. 49/08

²⁶ Čl. 4 Pravilnika o razvrstavanju i kategorizaciji ugostiteljskih objekata iz skupine „Ostali ugostiteljski objekti za smještaj“, NN br. 49/08, 45/09

Razvrstani su na sljedeći način: restorani, gostionica, zdravljak, zalogajnica (*snack*), pečenjarnica (*grill* i slično), pizzeria, bistro, slastičarnica, te objekt brze prehrane (*fast food*).²⁷

Ugostiteljski objekti iz skupine „Barovi“ čine: kavana, noćni klub, noćni bar, *disco club* (*disco bar*), *caffè bar* (*coctail bar*, *lounge bar* i slično), pivnica, *buffet*, krčma, konoba, klet. Prema Pravilniku o izmjenama i dopunama, uvršteni su još kušaonica te beach bar.²⁸

Ugostiteljski objekti iz skupine „Catering objekti“ naziva se – pripremnica obroka (*catering*). To je ugostiteljski objekt u kojem se pripremaju jela, a mogu se pripremati slastice i napitci, koji se dostavljaju ili dostavljaju i uslužuju na drugim mjestima kao što su: prijevozna sredstva, odgovarajuće prostorije za prehranu djelatnika pravnih i fizičkih osoba, stanovi i slično, te prostorije i prostori gdje su organizirane svadbe, prijemi, banketi i drugi slični događaji.²⁹

Skupina „Ostali objekti jednostavnih usluga“ razvrstava se u sljedeće vrste: objekt jednostavnih usluga u kiosku, objekt jednostavnih brzih usluga, objekt jednostavnih usluga u nepokretnom vozilu (ili priključnom vozilu), objekt jednostavnih usluga u šatoru, objekt jednostavnih usluga na klupi, te objekt jednostavnih usluga na kolicima (ili sličnim napravama). U objektima jednostavnih usluga mogu se pripremati i usluživati vrste i količine jednostavnih jela, pića, napitaka, te sladoleda za čiju pripremu i usluživanje objekt ispunjava propisane minimalne uvjete, razmjerno veličini prostora objekta.³⁰

2.3. Razvoj ugostiteljske djelatnosti u Republici Hrvatskoj

Ugostiteljstvo u Republici Hrvatskoj počelo se razvijati još u rimsko doba, i to najviše uz važnije prometnice i u većim naseljima (*Villa rusticae*), dok u srednjem vijeku se grade domovi namijenjeni za smještaj putnika tzv. hospicije. U područjima grada i većim mjestima ugostiteljstvo se sve više razvija u samostalan obrt. Prva svratišta i prenoćišta pojavljuju se u 16. stoljeću razvojem poštanskog prometa gdje se omogućavalo izdavanje kreveta te smještaja konja i kola. Zahvaljujući izgradnji željezničke pruge i uvođenju parobrodskih linija, u drugoj polovici

²⁷ Čl. 4 Pravilnika o razvrstavanju i minimalnim uvjetima ugostiteljskih objekata iz skupina „Restorani“, „Barovi“, „Catering objekti“ i „Objekti jednostavnih usluga“, NN br. 82/07

²⁸ Ibid., NN br. 82/07, 69/13, 150/14, čl. 5

²⁹ Ibid., NN br. 82/07, čl. 6

³⁰ Ibid., NN br. 82/07, čl. 7

19. stoljeća počinju se graditi hoteli i drugi ugostiteljski objekti za smještaj i prihvata putnika te usluživanje hrane i pića u gradovima i priobalnim mjestima.³¹

Prvi hotel na prostorima Republike Hrvatske otvoren je 1868. godina i osniva ga Higijeničarsko društvo *Socita Igiencia*. Hotel – svratište A. Tocilja na Hvaru iz 1848. godine smatra se prvim registriranim hotelom te gostionica sa sobama u Dubrovniku 1854. godine. Društvo južnih željeznica iz Beča 1882. godine kupuje Vilu Angiolinu koju pretvara u hotel, i samim time nastoji stvoriti organizirano morsko kupalište-ljetovalište. Dvije godine poslije, Društvo južnih željeznica gradi novi hotel Kvarner koji se prema mnogim autorima smatra prvim „modernim“ hotelom na prostoru Republike Hrvatske. Takvim pothvatom započinje razvoj ugostiteljstva. Gradi se i otvara veliki broj suvremenih hotela i drugih ugostiteljskih objekata za smještaj i prehranu u gradovima i priobalnom području. Daljnji razvoj ugostiteljstva obilježen je utjecajem različitih čimbenika: političkih, društvenih, gospodarskih,³² pa tako i po završetku Drugog svjetskog rata 1945. godine velik broj objekata su se pretvorili u državna ugostiteljska poduzeća ili prenamijenili u stambene zgrade, državnu administraciju ili vojne objekte.

Slika 1. Hotel Kvarner - prvi „moderni“ hotel u Republici Hrvatskoj



Izvor: Klub-susacana.hr, <http://www.klub-susacana.hr/>, (pristupljeno 09.04.2020.)

³¹ Ivanović, S.: *Ekonomika ugostiteljstva*, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu u Opatiji, Sveučilište u Rijeci, Rijeka, 2012, str. 17

³² *Ibid.*, str. 18

Intenzivan razvoj ugostiteljstvo bilježi od 1970. godine, koji se kretao u raznim pravcima:³³

- bolje korištenje i modernizacija postojećih kapaciteta i poboljšanja usluga;
- počinje masovna izgradnja smještajnih i drugih kapaciteta radi osiguranja turističkog razvoja;
- osnivaju se suvremeno organizirana i opremljena poduzeća, kao uspješni nositelji ugostiteljske djelatnosti;
- poduzimaju se veliki napori za podizanje stručne spreme i osposobljenosti novih stručnih djelatnika u ugostiteljstvu, radi boljeg obavljanja usluga i uspješnijeg vođenja ugostiteljskih poduzeća.

Ugostiteljstvo ima velik značaj za turizam u Republici Hrvatskoj pa tako njihov razvoj može se pratiti pomoću kvantitativnih pokazatelja prikazanim u tablici 1, i to kroz broj poslovnih subjekata u ugostiteljstvu, brojem zaposlenih, brojem stalnih postelja te ostvarenih broja noćenja.

Tablica 1. Pokazatelji razvoja ugostiteljstva i turizma u Republici Hrvatskoj, 2010. – 2019.

Godina	Poslovni subjekti u ugostiteljstvu	Zaposleni u ugostiteljstvu	Stalne postelje	Turistička noćenja (u 000)
2010.	22 160	83 483	833 118	56 416
2011.	22 569	83 487	852 433	60 354
2012.	23 177	84 553	879 697	62 743
2013.	22 612	85 351	872 706	64 818
2014.	24 007	88 790	898 725	66 484
2015.	25 461	87 831	942 830	71 605
2016.	24 665	94 739	993 339	78 050
2017.	25 152	99 544	1 065 554	86 200
2018.	26 488	103 605	1 118 241	89 652
2019.	28 497	108 223	1 160 067	91 243

Izvor: Vlastita izrada prema podacima Državnog zavoda za statistiku Republike Hrvatske, <https://www.dzs.hr/>, (pristupljeno 09.04.2020.)

³³ Ibid., str. 31

U promatranom razdoblju od 2010. do 2019. godine vidljivo je da u Republici Hrvatskoj gotovo svi kvantitativni pokazatelji iz godine u godinu bilježe porast. Pad broja poslovnih subjekata (u fizičkim i pravnim osobama) u ugostiteljstvu bilježi u 2013. godini za 565 ili 2,44% manje u odnosu na 2012. godinu te u 2016. godini za 796 ili 3,13% u odnosu na 2015. godinu. Najveći porast u posljednjih deset godina ostvaruje se u 2019. godini za 2 009 novih poslovnih subjekata u odnosu na prethodnu 2018. godinu. Prema podacima Državnog zavoda za statistiku iz veljače 2020. godine, pokazuje da poslovni subjekti iz područja djelatnosti pružanja te pripreme i usluživanja hrane, pića i napitaka čini 9,8% i time je jedan od pet područja djelatnosti koji čini udio profitnih djelatnosti u ukupnim aktivnim poslovnim subjektima.³⁴

Broj zaposlenih (u fizičkim i pravnim osobama) u ugostiteljstvu u razdoblju od 2010. do 2019. na godišnjoj razini bilježi porast, osim u 2015. godini gdje ostvaruje pad za 959 zaposlenih ili 1,09% manje u odnosu na prethodnu 2014. godinu. Najveći rast ostvaruje u 2017. godini za 4 805 novih zaposlenih ili za 4,83% više u odnosu na prethodnu 2016. godinu.

Ako se promatra kretanje broja stalnih postelja tijekom razdoblja može se uočiti da jedino u 2013. godini bilježi pad za 6 991 stalnih postelja ili 0,79% manje u odnosu na prethodnu 2012. godinu, dok najveći porast bilježi u 2017. godini za 72 215 stalnih postelja ili 6,78% više u odnosu na prethodnu 2016. godinu. Prema podacima Državnog zavoda za statistiku iz veljače 2020. godine najviše soba i stalnih postelja u 2019. godini je bilo raspoloživo u skupini „Odmarališta i slični objekti za kraći odmor“. Turistima je na raspolaganju bilo 441 000 soba, apartmana i mjesta za kampiranje s 1,2 milijuna stalnih postelja.

U promatranom razdoblju od 2010. do 2019. godine vidljivo je da rast broja poslovnih subjekata (u fizičkim i pravnim osobama) u ugostiteljstvu i broja postelja prati rast broja turističkih noćenja. Najveći porast broja noćenja od 2010. godine ostvaren je u 2017. godini sa 8 150 noćenja više u odnosu na prethodnu 2016. godinu.

Prema podacima iz veljače 2020. godine Državnog zavoda za statistiku Republike Hrvatske, Dubrovnik je u 2019. godini bio grad s najviše ostvarenih noćenja stranih turista, i to s 4,3 milijuna noćenja, dok su u Gradu Zagrebu ostvarili najviše noćenja domaći turisti.³⁵

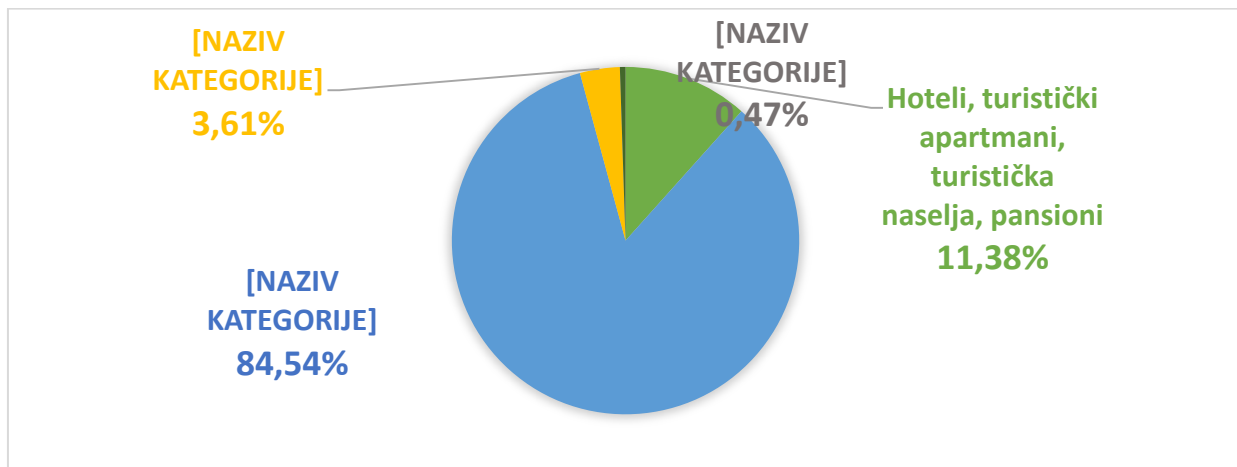
³⁴ Državni zavod za statistiku, <https://www.dzs.hr/>, (pristupljeno 12.04.2020.)

³⁵ Ibid., (pristupljeno 12.04.2020.)

Turisti u dobnoj skupini do 14 godina ostvarili su najviše noćenja, i to 16,9 milijuna, što čini 18,5% od ukupno ostvarenih noćenja. Najviše dolazaka i noćenja stranih turista u 2019. godini ostvarili su turisti iz Njemačke sa 2,9 milijuna dolazaka i 19,9 milijuna noćenja. Zatim slijede iz Slovenije (8,9%), Austrije (8,4%), Poljske (7,0%), Italije (6,1%) Češke (5,9%) te Ujedinjene Kraljevine (5,1%).³⁶

Županija koja je ostvarila najviše dolazaka i noćenja u 2019. godini je Istarska sa 4,5 milijuna dolazaka i 26,4 milijuna noćenja, zatim slijedi Splitsko-dalmatinska županija s 3,7 milijuna dolazaka i 18 milijuna noćenja.³⁷

Grafikon 1. Struktura smještajnih kapaciteta Republike Hrvatske u 2019. godini



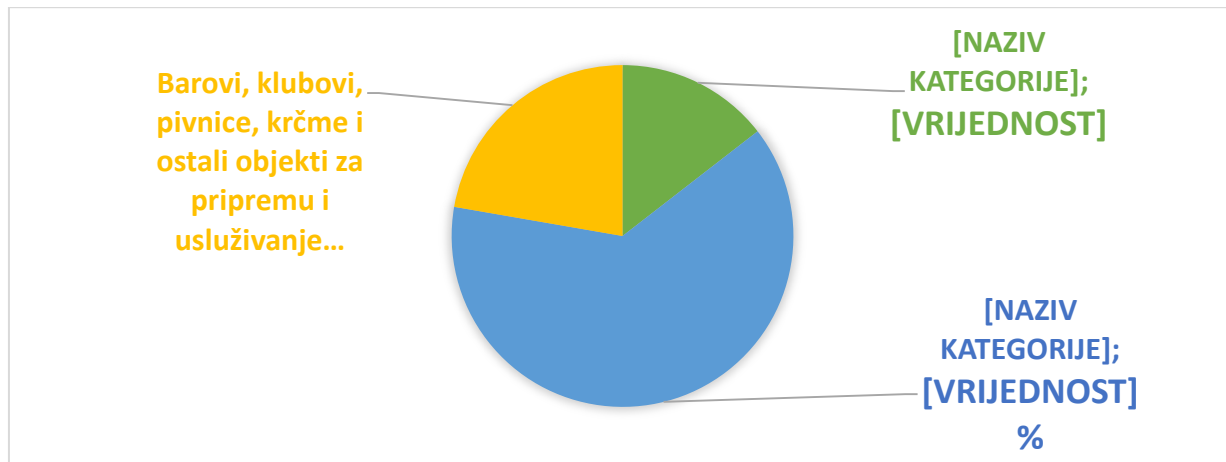
Izvor: Vlastita izrada prema podacima Državnog zavoda za statistiku Republike Hrvatske, Turizam u 2018., Statistička izvješća, br. 1639., <https://www.dzs.hr/>, (pristupljeno 12.04.2020.)

Prema statističkom izvješću Državnog zavoda za statistiku Republike Hrvatske za 2019. godinu, u strukturi smještajnih kapaciteta ukupno ih čini 9 573 registriranih fizičkih i pravnih osoba. Najveći broj zauzimaju odmarališta i objekti namijenjeni turistima za kraći odmor sa 84,54%, zatim slijedi skupina hoteli, turistički apartmani, turistička naselja te pansioni sa 11,38%. U strukturi manje prevladavaju kampovi i ostali prostori za kampiranje sa 3,61%, dok preostali dio koji čine 0,47% otpada na objekte namijenjeni za robinzonski smještaj te nekategorizirane objekte.

³⁶ Ibid., (pristupljeno 12.04.2020.)

³⁷ Ibid., (pristupljeno 12.04.2020.)

Grafikon 2. Struktura ugostiteljskih objekata za pružanje jela, pića i napitaka u Republici Hrvatskoj, 2017. godini



Izvor: Vlastita izrada prema podacima Državnog zavoda za statistiku Republike Hrvatske, <https://www.dzs.hr/>, (pristupljeno, 12.04.2020.)

Prema statističkim podacima Državnog zavoda za statistiku Republike Hrvatske iz 2017. godine u svrhu izrade ovog rada, u strukturi ugostiteljskih objekata namijenjeni za pružanje usluga jela, pića i napitaka ukupno čine 16 776 registrirani pravnih i fizičkih osoba. Najveći dio otpada na objekte za pripremu i usluživanje pića (barovi, klubovi, konobe, krčme, pivnice i dr.) kojih ukupno broji 9 987 ili 59,53%. Zatim, slijede restorani i ostali objekti za pripremu i usluživanje hrane (pizzerije, pečenjarnice, zalogajnice, slastičarnice, *fast food* objekti i dr.) kojih čine ukupno 6 506 ili 38,78%. Najmanji dio zauzimaju catering objekti i ostale djelatnosti za pripremu i usluživanje hrane (objekti jednostavnih usluga u kiosku, objekti jednostavnih brzih usluga, objekti jednostavnih usluga u nepokretnom vozilu, šatoru, na klupi, kolicima i dr.) kojih čine ukupno 283 ili 1,69%.

Posljednjih godina djelatnost ugostiteljstva postaje interesantna inozemnim investitorima, ali još nedovoljno s obzirom na druge mogućnosti investiranja. Broj i kvaliteta ugostiteljskih objekata bitno utječu na konkurentnost Republike Hrvatske na turističkom tržištu. Kroz njihovu raznovrsnu ponudu i kvalitetan sadržaj stvaraju se preduvjeti za što duži boravak gostiju u destinaciji.³⁸

³⁸ Ibid.,(pristupljeno 12.04.2020.)

U razdoblju od 2010. godine pa do danas gotovo je udvostručen broj noćenja turista što govori da je ugostiteljstvo posebice turističko ugostiteljstvo jedan od ključnih doprinosa razvoju turizma Republike Hrvatske.

Dominantne karakteristike hrvatskog turizma su i dalje regionalnost i sezonalnost, što rezultira niskom razinom iskorištenosti smještajnih kapaciteta i nedostatkom kvalitetnih i kvalificiranih kadrova te kao posljedicu dovodi do niske razine kvalitete usluga.

Također, trend je i sve veća zastupljenost autohtonih jela u menije ugostiteljskih objekata, čime se postiže smanjenje rizika ugostiteljskih objekata kroz stvaranje raznovrsnosti i bolje kvalitete ugostiteljske ponude.³⁹

³⁹ Ibid., str. 35, 36

3. ZAKONSKI OKVIR POSLOVANJA UGOSTITELJSKIH OBJEKATA U RH

Ugostiteljska djelatnost u Republici Hrvatskoj regulirana je Zakonom o ugostiteljskoj djelatnosti. U njemu su definirani načini i uvjeti pod kojima pravne i fizičke osobe moraju obavljati ugostiteljsku djelatnost.⁴⁰

3.1. Pretpostavke za obavljanje ugostiteljske djelatnosti u RH

Ugostiteljsku djelatnost u Republici Hrvatskoj mogu obavljati trgovačka društva, zadruge i obrtnici koji ispunjavaju uvjete propisane za obavljanje te djelatnosti. Osim njih, pod uvjetima propisanim Zakonom o ugostiteljskoj djelatnosti mogu obavljati i:⁴¹

- javne ustanove koje upravljaju zaštićenim područjima,
- zdravstvene ustanove, trgovačka društva za obavljanje zdravstvene djelatnosti i zdravstveni djelatnici, sukladno posebnim propisima kojima je regulirana zdravstvena zaštita,
- javna ustanova „Memorijalni centar Domovinskog rata Vukovar“,
- ugostiteljske obrazovne ustanove te učenički i studentski centri, u svojim poslovnim prostorijama i prostorima,
- Hrvatski ferijalni i hostelski savez u objektima omladinskog turizma (hostel) za svoje članove i članove međunarodnih udruga omladinskog turizma kojih je savez član,
- Hrvatski planinarski savez i njegove članice u svojim planinarskim objektima prvenstveno za svoje članove u članove međunarodnih udruga planinara kojih je savez član,
- Lovačke i ribičke udruge, u svojim klupskim prostorijama i prostorima, za svoje članove i druge članove i druge registrirane lovce, odnosno ribolovce,
- Ustanove koje obavljaju kazališnu djelatnost u svojim poslovnim prostorijama i prostorima, u svrhu pripreme i usluživanja napitaka, pića, slastica i slično, za potrebe svojih posjetitelja,

⁴⁰ Čl. 1 Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti, NN 85/15

⁴¹ Ibid., čl. 5, NN 85/15, 99/18, 42/20

- Amaterske sportske udruge za svoje potrebe u svojim poslovnim prostorijama i prostorima,
- Pružatelji usluga socijalne skrbi u svojim poslovnim prostorijama i prostorima u svrhu pripreme i usluživanja napitaka, pića, slastica i slično, za potrebe svojih korisnika te
- Muzeji i galerije koje obavljaju muzejsku djelatnost, u svojim poslovnim prostorijama i prostorima, za posjetitelje muzeja, odnosno galerije.

Pravne i fizičke osobe koje žele obavljati ugostiteljsku djelatnost, tj. pružati ugostiteljske usluge smještaja i prehrane, pića i napitaka moraju biti registrirane za obavljanje ugostiteljske djelatnosti sukladno odredbama Zakona o trgovačkim društvima odnosno Zakona o obrtu.⁴²

Prema odredbama članka 25. Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti pravne i fizičke osobe moraju pribaviti rješenje nadležnog ureda kojim je utvrđeno da prostor, uređaji i oprema ispunjavaju propisane uvjete sukladno odredbama tog Zakona i propisa donesenih na temelju tog Zakona.⁴³ Uvjeti su određeni:⁴⁴

1. Pravilnikom o razvrstavanju i minimalnim uvjetima ugostiteljskih objekata iz skupina „Restorani”, „Barovi”, „Catering objekti” i „Objekti jednostavnih usluga”.

Pravne i fizičke osobe koje žele pružati ugostiteljske usluge smještaja, moraju sukladno odredbama članka 25. Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti ishoditi rješenje nadležnog ureda, odnosno Ministarstva turizma kojim je utvrđeno da prostor, uređaji i oprema ispunjavaju propisane uvjete za vrstu, odnosno kategoriju, posebni standard i oznaku kvalitete sukladno odredbama tog Zakona i propisa donesenih na temelju tog Zakona.⁴⁵ Uvjeti su određeni.⁴⁶

1. Pravilnikom o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine „Hoteli”,
2. Pravilnikom o razvrstavanju, minimalnim uvjetima i kategorizaciji ugostiteljskih objekata kampova iz skupine „Kampovi i druge vrste ugostiteljskih objekata za smještaj” te

⁴² Državni inspektorat Republike Hrvatske, www.dirh.gov.hr, (pristupljeno 22.5.2020.)

⁴³ Ibid.

⁴⁴ Čl. 20 Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti, NN br. 85/15, 25/19

⁴⁵ Državni inspektorat Republike Hrvatske, www.dirh.gov.hr, (pristupljeno 22.5.2020.)

⁴⁶ Čl. 15 Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti, NN br. 85/15

3. Pravilnikom o razvrstavanju, minimalnim uvjetima i kategorizaciji drugih vrsta smještajnih objekata iz skupine „Ostali ugostiteljski objekti za smještaj“.

Osnivanje ugostiteljskog poduzeća započinje donošenjem odluke o osnivanju, a završava upisom u sudski registar. Ugostitelj ne može obavljati ugostiteljsku djelatnost bez rješenja nadležnog ureda, odnosno Ministarstva turizma da objekt ispunjava uvjete propisane navedenim Zakonom i propisima.⁴⁷

3.2. Minimalni uvjeti za vrstu i uvjeti za kategoriju ugostiteljskih objekata

Ugostiteljski objekti u Republici Hrvatskoj prema Pravilniku o razvrstavanju i minimalnim uvjetima iz skupine „Restorani“, „Barovi“, „Catering objekti“ i „Objekti jednostavnih usluga“ moraju ispunjavati:⁴⁸

1. Minimalne uvjete za vrstu ugostiteljskog objekta te
2. Opće minimalne uvjete.

Svaka skupina ugostiteljskih objekata razvrstava se u vrste ugostiteljskih objekata ovisno o pretežitosti ugostiteljskih usluga koje se u njima pruža i načinu usluživanja. Pojedina vrsta ugostiteljskog objekta, određena je minimalnim uvjetima koje se u njima obvezno pružaju te minimalnim uvjetima kojima mora udovoljiti ugostiteljski objekt.⁴⁹ Ukoliko su smješteni u zgradi koja je registrirana kao povijesno-kulturni objekt ili u objektu od posebne ambijentalne vrijednosti odnosno u zaštićenoj spomeničkoj cjelini, uz prethodno pribavljene dozvole sukladno propisima o zaštiti i očuvanju kulturnih dobara, mogu odgovarajuće odstupiti od minimalnih uvjeta.⁵⁰

Ugostiteljski objekti moraju biti uređeni i opremljeni, te imati odgovarajuće osoblje, tako da omogućuju racionalno korištenje prostora, nesmetano i sigurno kretanje i boravak gostiju i

⁴⁷ Državni inspektorat Republike Hrvatske, www.dirh.gov.hr, (pristupljeno 22.5.2020.)

⁴⁸ Čl. 8 Pravilnika o razvrstavanju i minimalnim uvjetima ugostiteljskih objekata iz skupina „Restorani“, „Barovi“, „Catering objekti“ i „Objekti jednostavnih usluga“, NN 82/07

⁴⁹ Ibid., čl. 3

⁵⁰ Ibid., čl. 35

zaposlenog osoblja, nesmetan prijenos stvari, odgovarajuće čuvanje robe, hrane i pića, zaštitu zdravlja gostiju i zaposlenog osoblja, te stručno usluživanje gostiju.⁵¹

Opći minimalni uvjeti u Republici Hrvatskoj, sukladno Pravilniku o razvrstavanju i minimalnim uvjetima iz skupine „Restorani“, „Barovi“, „Catering objekti“ i „Objekti jednostavnih usluga“ nalažu da na ulazu u ugostiteljski objekt mora biti vidno istaknut natpis s oznakom vrste ugostiteljskog objekta, nazivom pod kojim posluje ugostiteljski objekt i tvrtkom ugostitelja, prema rješenju nadležnog ureda. Potrebno je osigurati ispravne uređaje i opremu, provesti mjere za zaštitu od buke, zadovoljiti uvjete opskrbe vode i zbrinjavanje otpadnih tvari, osigurati električnu energiju i telefonsku vezu, zadovoljiti uvjete visine stropa (najmanje 2,80 m), osigurati opremu i pribor od prašine u vrijeme kada nisu u upotrebi, osigurati uvjete opremanja i uređenja zahoda za žene i muškarce, zadovoljiti uvjete opremanja i uređenja kuhinje ili prostora za pripremanje hrane, zadovoljiti uvjete opremanja i uređenja prostora za usluživanje, spremanje jela, pića i napitaka. Ukoliko je potrebno, zadovoljiti uvjete opremanja i uređenja točionika te osigurati opremanje svakog stola jelovnikom i kartom pića. Također, nužno je zadovoljiti uvjete uredne dostave hrane, profesionalnog i pristojnog ponašanja, higijeni te urednom i čistom odijevanju osoblja. Ugostiteljski objekt mora za zaposleno osoblje imati garderobu, te odgovarajući broj prostorija za osobnu higijenu osoblja (zahod, tuš-kupaonica).⁵²

Postupak kojim se utvrđuje da li su ispunjeni minimalni uvjeti provodi povjerenstvo ureda državne uprave u županiji, odnosno upravno tijelo Grada Zagreba nadležno za poslove ugostiteljstva koje se sastoji od najmanje dva člana od kojih jedan član mora biti stručni djelatnik službe nadležne za poslove ugostiteljstva nadležnog ureda, a imenuje ga predstojnik odnosno pročelnik nadležnog ureda.⁵³

Povjerenstvo u svom zapisniku o obavljenom očevidu u ugostiteljskom objektu mora sadržavati i opće podatke o ugostitelju i ugostiteljskom objektu, a to su:⁵⁴

1. naziv tvrtke i sjedište ugostitelja,
2. vrstu, naziv i adresu ugostiteljskog objekta,
3. usluge koje će se pružati u ugostiteljskom objektu,

⁵¹ Ibid., čl. 36

⁵² Ibid., čl. 36. - 62.

⁵³ Ibid. čl. 63

⁵⁴ Ibid. čl. 63

4. kapacitet ugostiteljskog objekta (broj sjedećih i broj stajaćih konzumnih mjesta u blagovaonici, prostoriji za usluživanje i na prostoru za usluživanje na otvorenom, broj soba i postelja u gostionici ukoliko se u gostionici pružaju usluge smještaja te
5. opis prostorija i prostora ugostiteljskog objekta (broj, vrsta, kvadratura, namještaj za boravak gostiju i dr.).

Kategorizacija za ugostiteljske objekte određena je Pravilnikom o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata. Ministar ovim pravilnikom propisuje vrste ugostiteljskih objekata koje se kategoriziraju, uvjete za kategoriju, oznake za vrstu i kategoriju, način označavanja vrsta i kategorija te sastav povjerenstva koje provodi očevid u ugostiteljskom objektu.⁵⁵

Smještajni objekti se kategoriziraju i rekategoriziraju (ponovno kategoriziraju) pojedinačno, a svaki objekt je dužan za kategoriju ispuniti obvezne i izborne uvjete. Zahtjev za razvrstavanje i kategorizaciju ugostiteljskoga objekta kao i zahtjev za utvrđivanje posebnih standarda podnosi se Ministarstvu turizma.⁵⁶

Objekti iz skupine „Hoteli“, „Kampovi“ i „Ostali ugostiteljski objekti za smještaj“ kategoriziraju se u kategorije ovisno o:⁵⁷

1. uređenju,
2. opremi,
3. uslugama,
4. održavanju te
5. ostalim propisanim elementima.

Ugostiteljski objekti iz skupine „Hoteli“ se razvrstavaju i kategoriziraju kao postojeći i novi objekti, pa se postojećim objektom smatra ako građevina ili dio građevine ispunjava jedan od sljedećih uvjeta:⁵⁸

1. da objekt ima ili je imao rješenje o vrsti i kategoriji kao postojeći ugostiteljski objekt,

⁵⁵ Čl. 16 Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti, NN 85/15

⁵⁶ Čl. 51 Pravilnika o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine „Hoteli“, NN 56/16

⁵⁷ Čl. 16 Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti, NN 85/15

⁵⁸ Čl. 4 Pravilnika o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine „Hoteli“, NN 56/16

2. da je građevina izgrađena do 31. 12. 2003. godine (bez obzira na namjenu, naknadnu rekonstrukciju ili dogradnju odnosno nadogradnju),
3. da je konačna građevinska dozvola za gradnju građevine pribavljena do 31. 12. 2003. godine te
4. da objekt ima akt o legalizaciji nezakonito izgrađene građevine.

Objekt se smatra novim ukoliko ne ispunjava prethodno navedene uvjete.⁵⁹

Kategorizacija za ugostiteljske objekte iz skupine „Hoteli“ se provodi za sljedeće vrste:⁶⁰

- Hotel,
- Aparthotel,
- Turističko naselje,
- Turistički apartman,
- Pansion i
- Pojedince lječilišne vrste.

Svaki objekt može imati isključivo jednu kategoriju, dok depandasa objekti se kategoriziraju primjenom elemenata određenim za kategorizaciju objekta kojem pripada i time mogu imati kategoriju objekta ili jednu kategoriju niže.⁶¹

Prema standardima Republike Hrvatske postojeći i novi ugostiteljski objekti za vrste „Hotel s depandasom“ i „Turističko naselje“ mogu imati dvije, tri, četiri ili pet zvjezdica. Vrsta „Turistički apartmani“ mogu biti kategorizirani sa dvije, tri ili četiri zvjezdice, „Pansioni“ sa dvije kategorije (standard i komfor), vrsta „Integralni hotel“ sa tri, četiri ili pet zvjezdica, te lječilišne vrste kojima se određuje kategorija sukladno prethodno navedenim vrstama.⁶²

Kategoriziraju se sljedeće vrste objekata iz skupine „Kampovi“, a to je:⁶³

- Kamp

Kategorizacija kampova provodi se na temelju propisanih obveznih uvjeta kao i za objekte iz skupine „Hotela“. Kamp može imati dvije, tri, četiri ili pet zvjezdica.⁶⁴ Osim uvjeta za

⁵⁹ Ibid., čl. 4

⁶⁰ Ibid., čl. 43

⁶¹ Ibid., čl. 43

⁶² Ibid., čl. 44

⁶³ Čl. 39 Pravilnika o razvrstavanju i kategorizaciji ugostiteljskih objekata iz skupine „Kampovi“, NN 54/16

kategorizaciju, vrsta „Kamp“ mora ispuniti i propisani bodovni prag za ekologiju, šport i rekreaciju, animaciju, te ugostiteljske, trgovačke i ostale sadržaje, odnosno objekte u funkciji turističke potrošnje.⁶⁵

Kategorizacija za skupinu „Ostali ugostiteljski objekti za smještaj“ kategoriziraju se za sljedeće vrste:⁶⁶

- Soba,
- Studio apartman,
- Apartman te
- Kuća za odmor.

Postojeći i novoizgrađeni objekti za vrstu „Soba“ i „Studio apartman“ se kategoriziraju sa dvije, tri ili četiri zvjezdice, dok „Apartman“ i „Kuća za odmor“ sa dvije, tri, četiri ili pet zvjezdica.⁶⁷

U skupinu ugostiteljskih objekata u kojima se pružaju ugostiteljske usluge u domaćinstvu, kategorizacija se provodi za sljedeće vrste:⁶⁸

- Soba,
- Studio apartman,
- Apartman,
- Kuća za odmor te
- Kamp.

Kategorizacija za objekte „Soba“ i „Studio apartman“ moguće su dvije, tri ili četiri zvjezdice, dok za objekte „Apartman“, „Kuća za odmor“ i „Kamp“ mogu imati dvije, tri, četiri ili pet zvjezdica.⁶⁹

Ugostiteljske usluge mogu se pružati na obiteljskom poljoprivrednom gospodarstvu (OPG), te se

⁶⁴ Ibid., čl. 39

⁶⁵ Ibid., čl. 40

⁶⁶ Čl. 44 Pravilnika o razvrstavanju i kategorizaciji ugostiteljskih objekata iz skupine „Ostali ugostiteljski objekti za smještaj“, NN 54/16

⁶⁷ Ibid., čl. 45

⁶⁸ Čl. 24 Pravilnika o razvrstavanju i kategorizaciji objekta u kojem se pružaju ugostiteljske usluge u domaćinstvu, NN 9/16

⁶⁹ Ibid., čl. 25

kategoriziraju u sljedeće vrste:⁷⁰

- Soba,
- Apartman,
- Ruralna kuća za odmor te
- Kamp.

Sve navedene vrste ugostiteljskih objekta koji pružaju ugostiteljske usluge na obiteljskom poljoprivrednom gospodarstvu mogu imati također jednu kategoriju, a njihova oznaka određuje se brojem „sunca“. Objekti mogu biti kategorizirani sa dva, tri ili četiri sunca.⁷¹

Ugostiteljski objekti u Republici Hrvatskoj dužni su vidno istaknuti pločicu prema sljedećim propisima:⁷²

1. Oznaka vrste je naziv vrste, a za određene vrste i odgovarajuća grafika,
2. Oznaka kategorije (zvjezdice, sunce),
3. Oznaka vrste i kategorije ističu se na propisanoj ploči,
4. Na glavnom ulazu u objekt mora biti vidno istaknuta propisana ploča s oznakama vrste i kategorije,
5. Ugostitelj koji ima više objekata iste vrste i kategorije, može istaći na vidnom mjestu jednu zajedničku ploču te
6. Na glavnom ulazu u objekt mora biti istaknut naziv tvrtke koja posluje objektom i naziv objekta.

3.3. Posebni standardi i oznake kvalitete ugostiteljskih objekata

Prema Zakonu o ugostiteljskoj djelatnosti Ministar za pojedine vrste ugostiteljskih objekata iz skupina „Hoteli“, „Kampovi“, Ostali ugostiteljski objekti za smještaj“, „Restorani“, „Barovi“, može propisati posebne standarde i oznaku kvalitete. Time svaki ugostiteljski objekt kojem je

⁷⁰ Čl. 29 Pravilnika o razvrstavanju i kategorizaciji objekata u kojima se pružaju ugostiteljske usluge na obiteljskom poljoprivrednom gospodarstvu, NN 54/16

⁷¹ Ibid. čl. 30

⁷² Čl. 49 Pravilnika o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine „Hoteli“, NN 56/16

utvrđen posebni standard ili oznaka kvalitete za vrijeme poslovanja mora ispunjavati uvjete utvrđene rješenjem nadležnog ureda, odnosno Ministarstva.⁷³

Ciljevi standardizacije precizirani su u sljedećih šest točaka:⁷⁴

1. Pojednostavljenje sve većeg broja varijanti i postupaka u životu čovjeka,
2. Sporazumijevanje,
3. Opća ekonomičnost,
4. Sigurnost zdravlja i zaštita čovjeka,
5. Zaštita interesa potrošača i društva te
6. Uklanjanje zapreka u trgovini.

Proces standardizacije prolazi kroz pet faza:⁷⁵

1. Propisivanje standarda,
2. Obrazovanje i trening svih djelatnika,
3. Realizacija standarda (provođenje standarda u praksi),
4. Stalna kontrola poštivanja standarda i otklanjanje odstupanja te
5. Unapređenje standarda i permanentno obrazovanje.

Poseban standard provodi se na zahtjev ugostitelja za objekte iz skupine „Hoteli“, te jedan objekt može imati najviše četiri vrste posebnih standarda.⁷⁶ To su funkcionalne cjeline u kojima se pružaju iste usluge u vrsti „Hotel“ kategorije 4 zvjezdice te dodatni sadržaji, uređenje, oprema, uređaje i usluge prilagođene zahtjevima gosta. Posebni standard može se utvrditi za hotel baštinu (*heritage*), difuzni hotel, hotel, aparthotel, turističko naselje, turistički apartmani i integralni hotel (udruženi).⁷⁷

⁷³ Čl. 17 Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti, NN 85/15

⁷⁴ Cerović, Z., Pavia, N., Galičić, V.: Organizacija i kategorizacija ugostiteljskih objekata, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za turistički i hotelski menadžment u Opatiji, Opatija, 2005., str. 59.

⁷⁵ Cerović, Z., Pavia, N., Galičić, V.: op. cit., str. 61.

⁷⁶ ČL. 47 Pravilnika o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine „Hoteli“, NN 56/16

⁷⁷ Ibid., čl. 46

Vrste posebnih standarda za vrstu iz skupine „Hoteli“ u Republici Hrvatskoj su:⁷⁸

1. *Business* (Poslovni),
2. *Meetings* (Za sastanke),
3. *Congress* (Kongresni),
4. *Club* (Klub),
5. *Casino* (Kasino),
6. *Holiday resort* (Odmorišni),
7. *Coastal holiday resort* (Priobalni odmorišni),
8. *Family* (Za obitelj),
9. *Small & Friendly* (Mali i prijateljski),
10. *Senior citizens* (Za starije osobe),
11. *Health & fitness* (Zdravlje i fitness),
12. *Wellness*,
13. *Diving club* (Ronilački klub),
14. *Motel* (Motel),
15. *Ski* (Ski),
16. Za osobe s invaliditetom te
17. *Bike* (Za bicikliste).

Hoteli posebnog standarda, osim vrste *Small & Friendly*, mogu imati depandanse.⁷⁹

Na glavnom ulazu u ugostiteljski objekt, na vidljivom mjestu mora biti istaknuta ploča sa nazivom posebnog standarda na engleskom jeziku i odgovarajućom grafikom. Prema propisanim kriterijima ugostitelj naručuje od proizvođača pločicu te samostalno snosi troškove izrade i dostave.⁸⁰

Posebna oznaka kvalitete može se dodijeliti ugostiteljskim objektima za vrstu „Hoteli“ koji na višoj razini od propisanih obveznih uvjeta za kategoriju ispunjavaju uvjete za kvalitetu.⁸¹ Oznaka

⁷⁸ Ibid., čl. 46

⁷⁹ Ibid., čl. 40

⁸⁰ Ibid., čl. 46

⁸¹ Čl. 3 Pravilnik za dodjelu oznake kvalitete ugostiteljskih objekata vrste “Hotel“, NN 9/16

za posebnu kvalitetu označava se sa slovom „Q“ (*Quality*), te se dodaje na standardiziranu ploču kojom se također označava kategorija hotela.⁸²

Posebna kvaliteta dodijelit će se hotelu ako uprava ugostitelja.⁸³

1. donese pisanu izjavu o vlastitom opredjeljenju za razvoj, promicanje i neprekidno poboljšanje kvalitete,
2. ispunjava uvjete zaštite okoliša,
3. ispunjava uvjete sigurnosti,
4. ispunjava uvjete veće od propisanih uvjeta za kategorizaciju hotela,
5. ispunjava uvjete kvalitete uređenja i opreme,
6. donese priručnik s pisanim kodeksom ponašanja, pravilima, postupcima (procedurama), radnim uputama i ostalom dokumentacijom sukladno smještajnom kapacitetu hotela (u daljem tekstu: priručnik),
7. provede anketu o zadovoljstvu osoblja,
8. provede anketu o zadovoljstvu gosta te
9. ispunjava uvjete suradnje s lokalnom zajednicom.

⁸² Ibid., čl. 22

⁸³ Ibid., čl. 5

4. OBILJEŽJA UGOSTITELJSKE PONUDE GRADA VARAŽDINA

Grad Varaždin kao turistička destinacija, svoj turizam gradi na temelju svog povijesnog razvitka, geografskog položaja ali i gospodarskog razvoja.⁸⁴ Osim brojnih turističkih sadržaja, poput baroknih večeri, izložbi, sajмова, festivala, kazališnih predstava, Varaždin svojim posjetiteljima nudi bogatu gastronomsku ponudu tradicionalnih jela i pića varaždinskog kraja uz nezaobilaznu internacionalnu kuhinju te boravak u različitim smještajnim objektima.

Slika 2. Grad Varaždin



Izvor: Varaždinska županija, <http://www.varazdinska-zupanija.hr/>, (pristupljeno 15.06.2020.)

Smještajni kapaciteti značajno ovise o sezoni pa su tako najviše raspoloživi smještajni kapaciteti u kolovozu. U tom periodu usluge komercijalnog smještaja pružaju hoteli, pansioni, i obiteljski smještaji. Najveća razlika popunjenosti između prosinca i kolovoza primjećuje se u omladinskim hotelima odnosno studenskim domovima koji u ljetnim mjesecima radi kao hostel, planinarskim domovima i obiteljskim domaćinstvima.⁸⁵ Tradicija vrhunskog kulinarstva grada Varaždina, zasnovanog na tradicijskim jelima i namirnicama uzgojenim na eko domaćinstvima, i danas se njeguje u varaždinskim restoranima. Velik utjecaj na varaždinsku kuhinju imali su Austrija i Mađarska, ali tijekom povijesnih migracija kroz preinake i novine je dodatno razvijena.⁸⁶ U skladu s mogućnostima i željom da doprinose obogaćivanju, grad Varaždin osigurava potporu za

⁸⁴ Varaždin.hr – www.varazdin.hr, (pristupljeno 15.06.2020.)

⁸⁵ Regionalni razvojni koncept Varaždinske županije, <http://www.varazdinska-zupanija.hr/>, (pristupljeno 15.06.2020.)

⁸⁶ Turistička zajednica grada Varaždina, <https://www.tourism-varazdin.hr/>, (pristupljeno 15.06.2020.)

rad Udruge kuhara Varaždinske županije, a pozitivan učinak na razvoj smještajnih kapaciteta pokazao se krajem 2015. godine izgradnjom hotela Park Boutique Hotela s 4 zvjezdice.⁸⁷

4.1. Opće značajke grada Varaždina

Grad Varaždin nalazi se na sjeverozapadnom djelu Republike Hrvatske, smješten je na rubu Panonske nizine alpskog sustava uz obalu rijeke Drave, te zauzima 59,45 km² površine. Svojom prirodnom regijom smješten je na graničnoj trodjelnici Štajerske, Međimurja, Zagorja i gornje Podravine. Kroz njegovo naseljavanje u povijesti potaknut je razvoj prometnih pravaca koji još danas spajaju gradove Budimpeštu sa Zagrebom i Rijekom (koridor Vb) te Ptuj s istočnim djelom Hrvatske. Ukupno broji 46 946 stanovnika (2011. g.), te po broju stanovnika je 11. grad u Republici Hrvatskoj.⁸⁸

Slika 3. Karta Republike Hrvatske – Grad Varaždin



Izvor: Cuovz.hr, <https://cuovz.com/Lokacija.php>, (pristupljeno 15.06.2020.)

Grad Varaždin prepoznatljiv je na hrvatskom području ali i na području regije kao grad koji neprestano teži uspješnom promišljanju i nalaženju mogućih putova gospodarskog razvoja. Jedan od ključnih odrednica strateškog razvoja je turizam. Zbog svog geografskog položaja, povijesnog

⁸⁷ Varaždin – www.varazdin.hr, (pristupljeno 15.06.2020.)

⁸⁸ Ibid., (pristupljeno 15.06.2020.)

razvitka, ali i gospodarskog razvoja te njime uvjetovanih društvenih i socijalnih trendova, Varaždin je bazično postala destinacija – kulturnog turizma.⁸⁹

Kao turistička destinacija predstavlja urbani biser – grad sklada i prisnosti, a svoj specifični identitet opravdava ljepotom stare barokne arhitekture, trgovima, ulicama i parkovima, kao i bogatstvom sačuvanih muzejski zbirki.⁹⁰ Mnogi ga nazivaju i „gradom baroka“ te danas je jedan od najposjećenijih turističkih destinacija kontinentalne Hrvatske.⁹¹

U gospodarskom smislu, grad Varaždin kao kulturno, upravno, prometno, ali i industrijsko središte sjeverozapadne Hrvatske spada u gospodarski natprosječne aktivne i posebno orijentirane dijelove Hrvatske. Iznimno je dobro povezan sa ostatkom Hrvatske i važnim prometnim čvorištima u inozemstvu. Od grada Zagreba udaljen je oko 80 km, Republike Slovenije 20-ak km, a od Republike Mađarske 40-ak km. Zbog svog povoljnog geografskog položaja i prometne infrastrukture, kvalitetne obrazovne strukture stanovništva, te poduzetničke tradicije omogućen je snažan doprinos razvoja gospodarskih aktivnosti u Varaždinu. Svojim programima potpore poduzetnicima i obrtnicima te drugim raznim projektima i aktivnostima, grad potiče daljnji razvoj poduzetništva.⁹² Prema podacima iz Fine - Registra godišnjih financijskih izvješća za 2018. godinu, u Republici Hrvatskoj grad Varaždin prema broju poduzetnika nalazi se na 8. mjestu sa 2 020 poduzetnika, prema broju zaposlenika na 5. mjestu sa 20 086 zaposlenih, te prema ukupnom ostvarenom prihodu na 5. mjestu sa 14 357 238 kn.⁹³

Grad Varaždin su obilježila brojna priznanja i nagrade. Kriteriji se odnose na hortikulturalno uređenje javnih prostora, raznovrsnost i kvalitetu sadržaja, urbani mobilijar, turističku signalizaciju te ugostiteljsku ponudu. Tako je 2014. godine na Danima hrvatskog turizma u Opatiji proglašen najboljim kontinentalnom turističkom destinacijom. Za ovu nagradu zaslužna je Hrvatska gospodarska komora, koja je u sklopu akcije Turistički cvijet kandidirala grad Varaždin. Iste godine, Hrvatska turistička zajednica uvrstila je Festival Špacirfest u top 10 hrvatskih turističkih događanja, te pored brojnih poznatih događanja dobio nominaciju za

⁸⁹ Ibid., (pristupljeno 15.06.2020.)

⁹⁰ Varaždinska županija, <http://www.varazdinska-zupanija.hr/>, (pristupljeno 15.06.2020.)

⁹¹ Ibid., (pristupljeno 15.06.2020.)

⁹² Ibid., (pristupljeno 15.06.2020.)

⁹³ Sjever, www.sjever.hr/, (pristupljeno 15.06.2020.)

turistički događaj godine i time potvrdio svoju kvalitetu i doprinos turističkoj industriji Republike Hrvatske.⁹⁴

4.2. Ugostiteljska ponuda grada Varaždina

Grad Varaždin raspolaže sa ukupno 59 smještajnih kapaciteta od kojih su 4 hotela i 2 pansiona, 42 apartmana i 4 sobe za iznajmljivanje, 5 hostela te 2 kuće za odmor. Na području grada nalaze se 22 restorana sa tradicionalnom gastro ponudom jela i pića, 3 kavane, 3 slastičarnice, 1 palačinkarnica, te velik broj barova (*caffè* barovi, noćnih klubovi, pivnice i dr.).⁹⁵

4.2.1. Hoteli i pansioni

U gradu Varaždinu nalazi se sljedeći hoteli:⁹⁶

- Park Boutique Hotel – 4 zvjezdice,
- Hotel Istra – 4 zvjezdice,
- Hotel Turist – 3 zvjezdice te
- Hotel Varaždin – 3 zvjezdice.

Park Boutique Hotel nalazi se u povijesnoj jezgri grada Varaždina, točnije u ulici Jurja Habelića 6. Objekt je otvoren u prosincu 2015. godine te je kategoriziran sa 4 zvjezdice. Hotel je kapaciteta 19 soba od kojih su 11 soba *Park* (king/twin) za maksimalno 2 osobe, 4 sobe *Gallery* (twin+king, king+king, twin+twin) za maksimalno 4+2 osobe, te 4 sobe *Retro* (twin) za maksimalno 2 osobe.⁹⁷ Sobe su opremljene TV-om ravnog ekrana, satelitskim programom, radiom, telefonom te besplatnim internetom. Usluge recepcija dostupne su 24h, gostima se omogućuje skladištenje prtljage te brzu prijavu i odjavu gosta. Također, svakodnevno je dostupna usluga čišćenja prostora i cipela, uz dodatnu naknadu, i usluge peglanja, kemijskog čišćenja i pranja rublja. Kupaonice su opremljene kadom i WC-om, ručnicima te sušilom za kosu. Sve kupaonice su izrađene pojedinačno za svaku sobu. Na zahtjev gosta, uz dodatne troškove

⁹⁴ Varaždin.hr – www.varazdin.hr, (pristupljeno 15.6.2020.)

⁹⁵ Turistička zajednica grada Varaždina, <https://www.tourism-varazdin.hr/>,(pristupljeno 20.06.2020.)

⁹⁶ Ibid., (pristupljeno 20.06.2020.)

⁹⁷ Ibid., (pristupljeno 20.06.2020.)

dozvoljen je boravak kućnih ljubimaca. U Boutique Hotelu nalazi se restoran *a la carte*, kongresna dvorana „Lilija“ kapaciteta 120 mjesta, te aperitiv kavana kapaciteta 40 mjesta u kojoj se nalazi velika ponuda slastica. Gostima se nudi uz dodatnu naknadu i usluge faksiranja i fotokopiranja. Hotel je opremljen i zajedničkim salonom s TV-om, suvenirnicom, te dizalom. U sklopu hotela nalazi se vrtna terasa uz gradsko šetalište Park Vatroslava Jagića kapaciteta 40 mjesta opremljenom vrtnim namještajem, dječjem igralištem, terasom za sunčanje, te opremom za roštilj.⁹⁸

Hotel Istra je kategoriziran sa 4 zvjezdice, te se nalazi u ulici Kukuljevićeva 6. Kapacitet hotela je 11 soba od kojih je 1 jednokrevetna, 9 dvokrevetnih (*Comfort, Economy*) te 1 *Superior* dvokrevetna soba.⁹⁹ Od dvokrevetnih soba, 3 sobe su sa francuskim ležajem, dok su preostale s razdvojenim ležajem. Sobe su opremljene s SAT TV, KWC, mini barom, klima uređajem, telefonom, besplatnim internetom, novinama, glačalom i stolom za glačanje te sefom. U hotelu se također nalazi i dizalo.¹⁰⁰ Kupaonice su opremljene kadom i WC-om za svaku pojedinu sobu, te se u njima nalaze ručnici i sušilo za kosu. U usluge hotela ubrajaju se skladištenje prtljage, usluga čišćenja cipela, slanje faksa ili fotokopiranje, usluge peglanja, usluge pranja rublja, usluge recepcije (0 – 24 h), brza prijava i odjava gostiju te usluge posluge u sobu. Boravak kućnih ljubimaca nije dozvoljen. Ostali sadržaji u hotelu su kavana, automat klub te konferencijske sale.¹⁰¹

Hotel Turist nalazi se na mirnoj lokaciji u blizini centra Varaždina, točnije u ulici Aleja kralja Zvonimira 1. Hotel je posljednjih godina renoviran te je kategoriziran sa 3 zvjezdice. Nositelj je HACCP I HALAL certifikata o sigurnosti u pripremi i posluživanju hrane i pića, te cateringa. Od glavnog željezničkog kolodvora udaljen je oko 1,5 km. Hotel je kapaciteta 174 ležaja u 104 sobe. Od ukupnog broja soba, 46 su jednokrevetni (*Superior, Standard*) te 58 dvokrevetnih soba (*Superior, Standard*). Također, u svojoj ponudi ima i 5 apartmana (*Suite*).¹⁰² Hotel je opremljen odvojenim prostorom za pušače i nepušače, klima-uređajem, suvenirnicom, dizalom, VIP sobom, obiteljskim sobama te sadržajima za invalide. Sobe su opremljene TV-om, internetom, sigurnosnim sefom, klima uređajem. Kupaonice su opremljene kadom, prostorom za umivanje, te

⁹⁸ Booking, <https://www.booking.com/>, (pristupljeno 20.06.2020.)

⁹⁹ Istra-hotel, <http://www.istra-hotel.hr/>, (pristupljeno 20.06.2020.)

¹⁰⁰ Booking, <https://www.booking.com/>, (pristupljeno 20.06.2020.)

¹⁰¹ Turistička zajednica grada Varaždina, <https://www.tourism-varazdin.hr/>, (pristupljeno 20.6.2020.)

¹⁰² Ibid., (pristupljeno 20.6.2020.)

ručnicima. Sve kupaonice su izrađene posebno za svaku sobu. Osim smještaja, u hotelu se nalazi restoran *a la carte* te bar u kojima se nudi bogata gastronomska ponuda svih vrsta jela i pića. Gostima je se nude *lunch*-paketi, dostava doručka u sobu uz mogućnost zahtjeva posebnog programa ishrane, usluge prijevoza iz/do zračne luke uz dodatnu naknadu, usluge čišćenja cipela, te uz dodatnu naknadu usluge peglanja, korištenje kemijske čistionice te praonice rublja. Usluge recepcije dostupne su 24 h, te gostima omogućuje organizirati izlete te skladištenje prtljage. U hotelu nalazi se i bankomat. Poslovnim gostima se omogućuje korištenje konferencijske sobe ili za priređivanje domjenka. Vanjski dio hotela opremljen je terasom, terasom za sunčanje te vrtom. Uz dodatne troškove gostima je dozvoljen boravak kućnih ljubimaca, korištenje dječjeg kluba te najma bicikla. Parkiralište se nalazi u okviru objekta te je besplatno za sve goste i nije potrebna prethodna rezervacija.¹⁰³

Hotel Varaždin se nalazi u ulici Kolodvorska 19, te je kategoriziran sa 3 zvjezdice. Smješten je samo 1,7 km od Gradskog stadiona Anđelko Herjavec. Hotel ukupno ima 31 sobu, od čega su 6 jednokrevetni (*Standard*), 23 dvokrevetnih (*Standard, Comfort*), 2 trokrevetne (*Comfort, Deluxe*). Sobe su opremljene kupaonicom, klima- uređajem, besplatnim internetom, sigurnosnim sefom, protupožarnim aparatom te detektorom dima. U sklopu hotela nalazi se restoran, bar, prostor za pušače, recepcija (0-24h), suvenirnica, konferencijska soba, dječje igralište te parkiralište. Dvorana sa kapacitetom od 60 mjesta, nudi mogućnost korištenja LCD projektora, projektorskog platna, *flip charta*. za poslovne sastanke, konferencije, seminare, prezentacije, ali i ostala društvena događanja. Hotel je obogaćen i wellness sadržajima gdje gosti uz dodatnu naknadu mogu koristiti saunu za opuštanje. U jelovniku restorana se može pronaći *bife* i *a la carte* hrana te u okviru toga se poslužuje mediteranska, lokalna, međunarodna, hrvatska kuhinja te *grill/roštilj* hrana. Gostima je omogućeno besplatno parkiralište te na zahtjev gosta dozvoljen je unos ljubimaca. Hotel je nositelj oznake standarda *Cyclist Welcome Quality* sa 5 zvjezdica koji biciklistima nudi višu razinu kvalitete usluga, pa se uz dodatnu naknadu gostima nudi mogućnost najma bicikla. Također, uz dodatnu naknadu dostupne su usluge posluge u sobu, korištenja *lunch* paketa, usluge čišćenja, peglanja, usluge slanja faksa ili fotokopiranja.¹⁰⁴

¹⁰³ Booking, <https://www.booking.com/>, (pristupljeno 20.06.2020.)

¹⁰⁴ Booking, <https://www.booking.com/>, (pristupljeno 20.06.2020.)

U gradu Varaždinu nalazi se sljedeći pansioni:¹⁰⁵

- Pansion „Garestin“ i
- Pansion „Maltar“.

Pansion Garestin nalazi se u prostorima stare varaždinske obiteljske kuće u ulici Zagrebačka 34, te je udaljen oko 500 m od središnjeg trga Korzo.¹⁰⁶ Pansion je kategorije „komfor“ te raspolaže sa ukupno 13 soba odnosno 18 kreveta od kojih su 9 jednokrevetni (francuski ležaj), 1 trokrevetni i 3 trokrevetne sobe.¹⁰⁷ Svaka soba je opremljena sa klima uređajem, sat/tv, mini barom, sigurnosnim sefom, besplatnim internetom i telefonom. Kupaonice su izrađene pojedinačno za svaku sobu te se u njima nalazi tuš, sušilo za kosu, WC i besplatne toaletne potrepštine. Pansion je opremljen prostorom za pušače i nepušače, vrtom i terasom.¹⁰⁸ U sklopu objekta, nalazi se i restoran za organiziranje svečanosti kapaciteta 100 unutarnjih i 70 vanjskih sjedećih mjesta. Restoran u svojem sastavu ima i vlastito parkiralište za 30 automobila.¹⁰⁹ Gostima se nudi usluge recepcije (24 h), čišćenja, pranja i peglanja rublja uz dodatnu naknadu, faksiranja i fotokopiranja, korištenja *lunch* paketa, buđenja. U pansion nije dozvoljen boravak kućnih ljubimaca.¹¹⁰

Pansion Maltar nalazi se u središtu Varaždina, točnije u ulici Franca Prešerna1 te je kategorije „komfor“. Objekt je obiteljski smještaj koji u glavnom i izdvojenom objektu ima jedan apartman, dvije garsonijere (studio) i 23 sobe (francuski ležaji i odvojeni ležaji). Ukupan kapacitet je 50 gostiju u dvokrevetnim sobama, te omogućuje smještaj za dodatnih 10 gostiju ukoliko se koristi pomoćni ležaj.¹¹¹ Sobe su klimatizirane, s TV-om ravnog ekrana i satelitskim programima, besplatnim internetom, te opremljene ormarom, radnim stolom i posteljinom. Kupaonice su opremljene tuš kabinom/kadom, WC-om, sušilom za kosu i ručnikom. U sklopu pansiona nalazi se *caffè* bar koji u svojoj ponudi nudi razna pića i napitke, te blagovaonica i vanjska terasa sa vrtnim namještajem. Gostima se uz nadoplatu nude usluge pranja i glačanja rublja, prijevoza do/iz zračne luke, posluge u sobu, usluge buđenja, dostave novina. Pansion raspolaže besplatnim

¹⁰⁵ Turistička zajednica grada Varaždina, <https://www.tourism-varazdin.hr/>, (pristupljeno 20.6.2020.)

¹⁰⁶ Booking, <https://www.booking.com/>, (pristupljeno 20.06.2020.)

¹⁰⁷ Gastrocom- ugostiteljstvo, <http://www.gastrocom-ugostiteljstvo.com/>, (pristupljeno 20.06.2020.)

¹⁰⁸ Booking, <https://www.booking.com/>, (pristupljeno 20.06.2020.)

¹⁰⁹ Gastrocom- ugostiteljstvo, <http://www.gastrocom-ugostiteljstvo.com/>, (pristupljeno 20.06.2020.)

¹¹⁰ Booking, <https://www.booking.com/>, (pristupljeno 20.06.2020.)

¹¹¹ Turistička zajednica grada Varaždina, <https://www.tourism-varazdin.hr/>, (pristupljeno 20.6.2020.)

parkiralištem te gostima nije potrebna prethodna rezervacija. Boravak kućnim ljubimcima nije dozvoljen.¹¹²

4.2.2. Apartmani i sobe

Na području grada Varaždina postoje ukupno 35 apartmana, 7 studio apartmana te 4 sobe za iznajmljivanje. Većina smještajnih objekta nalaze se u blizini ili u samoj povijesnoj jezgri grada.¹¹³

Tablica 2. Apartmani i sobe u gradu Varaždinu u 2019. godini

Smještajni kapacitet	Kategorija	Kapacitet ležaja	Cijena
<i>Studio apartman „STYLISH STUDIO“</i>	****	6	343,00 kn
<i>Studio apartman „ELI“</i>	****	4	350,00 kn
<i>Studio apartman „D&D“</i>	***	2	50 EUR / 376,04 kn
<i>Studio apartman „IVANČICA“</i>	***	4	200,00 kn
<i>Studio apartman „VUKOVIĆ“</i>	***	4	01.09. – 31.05. – 395,00 kn 01.06. – 31.08. – 465,00 kn
<i>Studio apartman „TVRTKO“</i>	**	4	330,00 kn
<i>Studio apartman „PLANINC“</i>	**	6	150,00 kn
<i>Apartman „ARBIA DORKA LUXURY PALACE“</i>	****	12	1/2 single use - 640,00 kn 1/2 double use - 770,00 kn

¹¹² Booking, <https://www.booking.com/>, (pristupljeno 20.06.2020.)

¹¹³ Turistička zajednica grada Varaždina, <https://www.tourism-varazdin.hr/>, (pristupljeno 20.6.2020.)

<i>Apartman „110“</i>	****	2	582,00 kn
<i>Apartman „HAPPY DAY“</i>	****	2	80,00 EUR / 601,67 kn
<i>Apartman „JULIJAN“</i>	****	2	900,00 kn
<i>Apartman „PALATIN“</i>	****	4	800,00 kn
<i>Apartman „MALI BEČ – ZLATNI“</i>	****	2	11.01. – 31.05. i 01.10. – 19.12. – 400,00 kn 01.06. – 30.09. i 20.12. – 10.01. – 500,00 kn
<i>Apartman „VUGI“</i>	****	4	600,00 kn
<i>Apartmani „FILA“</i>	****	2	300,00 kn
<i>Apartman „MALTAR“</i>	****	8	311,00 kn
<i>Apartman „DIAMOND PALACE“</i>	****	4	1050,00 kn
<i>Apartman „LEDENKO“</i>	****	4	U trenutku izrade rada, cijena nije bila dostupna.

<i>Apartmani „RATKAJEC LUXURY“</i>	***	8	140,00 EUR / 1050,66 kn
<i>Studio apartman „EXCLUSIVE LILA“</i>	***	2	45 EUR / 338,44 kn
<i>Apartman „BELAJ“</i>	***	2	1.12. – 31.1. - 60 EUR / 451,25 kn 1.2. - 31.5. - 50 EUR / 376,04 kn 1.6. – 31.8. - 80 EUR / 601,67 kn 1.9. – 30.11. - 50 EUR / 376,04 kn
<i>Apartman „BENKO“</i>	***	4	100 EUR / 752,08 kn
<i>Apartman „BEVAN“</i>	***	4	850,00 kn
<i>Apartman „BULIĆ“</i>	***	4	504,00 kn
<i>Apartman „CENTAR“</i>	***	3	390,00 kn
<i>Apartman „CENTRAL PALACE DELUXE“</i>	***	4	40 EUR / 300,83 kn

<i>Apartman „GRVICE“</i>	***	4	384,00 kn
<i>Apartman „MAVI“</i>	***	2	40 EUR / 300,83 kn
<i>Apartman „MELI VARAŽDIN“</i>	***	2	496,00 kn
<i>Apartman „NENO“</i>	***	2	346,00 kn
<i>Apartman „ROYAL TIRKIZ“</i>	***	2	1 osoba - 338,00 kn
<i>Apartman „SWEET DREAMS“</i>	***	4	421,00 kn
<i>Apartman „TRAVEL HUB“</i>	***	4	1 osoba – 515,00 kn
<i>Apartman „VINTAGE&COSY“</i>	***	2	35 EUR/ 263,20 kn
<i>Apartman „VOYAGE“</i>	***	4	40,00 EUR / 300,80 kn

<i>Apartman „FLOREM“</i>	***	3	450,00 kn
<i>Apartman „TIN“</i>	***	2	375,00 kn
<i>Apartman „BICIKL“</i>	**	2	190,00 kn
<i>Apartman „ANITA“</i>	-	2	U trenutku izrade rada, cijena nije bila dostupna.
<i>Apartman „IVANA“</i>	-	4	346,00 kn
<i>Apartman „MAJNARIĆ“</i>	-	2	350,00 kn
<i>Apartman „NOA“</i>	-	4	U trenutku izrade rada, cijena nije bila dostupna.
<i>Sobe „CREAM“</i>	***	6	1/1 soba – 231,00 kn 1/2 soba- 407,00 kn 1/3 soba . 539,00 kn
<i>Sobe „JURINJAK“</i>	***	6	1/1 soba – 200,00 kn 1/2 soba – 330,00 kn 1/3 soba – 450,00 kn
<i>Sobe „ĐURO NOVOSEL“</i>	-	6	250,00 kn

<i>Sobe „PLANTAK“</i>	-	5	150,00 kn
----------------------------------	---	---	-----------

Izvor: Vlastita izrada autora prema podacima Turističke zajednice grada Varaždina, <https://www.tourism-varazdin.hr/>, (pristupljeno 20.6.2020.)

Promatrajući tablicu 7, najviše prevladavaju smještajni objekti s 3 zvjezdice, a potom sa 4 zvjezdice. Od 7 studio apartmana koji se nalaze na području grada Varaždina, njih 2 su kategorizirana sa 4 zvjezdice, 3 sa 3 zvjezdice, te 2 sa 2 zvjezdice. Od ukupnih 35 apartmana, 11 su kategorizirana sa 4 zvjezdice, 19 sa 3 zvjezdice, 1 sa 2 zvjezdice, te su 4 nekategorizirana. Od 4 soba za iznajmljivanje, 2 su kategorizirane sa 3 zvjezdice, dok su preostale 2 nekategorizirane.

Ako uzmemo u obzir sve tri vrste smještaja, prosječan broj ležaja za svaku pojedinu vrstu (apartmani, studio apartmani i sobe za iznajmljivanje) iznosi 4 ležaja.

Cijene se odnose na jednu osobu po noćenju. Iznosi izraženi u valuti euro (EUR) su pretvoreni u hrvatske kune (kn) po trenutnom srednjem tečaju Hrvatske narodne banke (1 EUR = 7,52 kn). Kod većine smještajnih objekata cijena je stalna tijekom cijele godine, dok se kod pojedinih iznajmljivača cijena noćenja povećava u vrijeme manifestacije „Špancirfest“ koja se održava krajem kolovoza i početkom rujna. Razlog tome je što u to vrijeme grad Varaždin ima najveći broj posjetitelja i tada je najveća potreba za smještajem.

4.2.3. Ostali ugostiteljski objekti za smještaj

Na području grada Varaždina nalazi se 5 hostela i 2 kuće za odmor.¹¹⁴

Tablica 3. Hosteli u gradu Varaždinu u 2019. godini

Smještajni objekt	Kategorizacija	Kapacitet ležaja	Cijena
<i>Hostel „STUDENSKI CENTAR VARAŽDIN“</i>	***	Objekt A - 261 Objekt B - 600	1/1 soba - 210,00 kn 1/2 soba - 160,00 kn 1/3 soba – 110,00 kn

¹¹⁴ Ibid., (pristupljeno 20.6.2020.)

Hostel „BED&BIKE“	-	14	1/1 soba - 180,00 kn 1/1 soba (s balkonom) - 200,00 kn 1/2 soba (krevet na kat) - 260,00 kn 1/2 soba (bračni krevet) - 300,00 kn 1/2 soba (sa terasom) - 320,00 kn
Hostel „VORTEX“	-	42	Soba sa krevetima na kat - 150,00 kn 1/3 soba - 350,00 kn
Hostel „KAIROS“	-	21	1/1 soba - 130,00 kn 1/2 soba - 100,00 kn 1/3 soba - 90,00 kn
Hostel „STARA VAGA“	-	26	1/2 soba - 170,00 kn 1/3 soba - 160,00 kn 1/4 soba - 150,00 kn

Izvor: Vlastita izrada autora prema podacima Turističke zajednice grada Varaždina, <https://www.tourism-varazdin.hr/>, (pristupljeno 20.6.2020.)

Ako promatramo tablicu 8., hostel „Studenski centar Varaždin“ kategoriziran je sa 3 zvjezdice, dok su preostala 4 nekategorizirana.

Najvećim brojem ležaja također raspolaže hostel „Studenski centar Varaždin“ koji posluje u dva objekta podijeljenim na A i B. Hostel posluje tijekom ljetnih mjeseci, točnije objekt A u razdoblju od 01. srpnja do 30. rujna, a hostel B od 16. srpnja do 31. kolovoza. Preostale mjesece tijekom godine ovaj smještajni kapacitet zauzimaju studenti. Sobe su raspoređene na jednokrevetne (1/1), dvokrevetne (1/2) i trokrevetne (1/3) sobe.¹¹⁵

Cijene se odnose na jednu osobu po noćenju. Uglavnom su stalne tijekom cijele godine, no kao i kod ostalih smještajnih objekata, cijene su veće u vrijeme održavanja manifestacije „Špancirfest“.

¹¹⁵ Hostel.hr, <http://www.hostel.hr/hostel/g3>, (pristupljeno 20.06.2020.)

Tablica 4. Kuće za odmor u gradu Varaždinu u 2019. godini

Smještajni objekt	Kapacitet ležaja	Cijena
Kuća za odmor „NORTH WEST HOUSE“	3	1.9. – 31.05. - 450,00 kn 1.6. – 30.09. - 525,00 kn
Kuća za odmor „54 GREEN ROAD“	2	450,00 kn

Izvor: Vlastita izrada autora prema podacima Turističke zajednice grada Varaždina, <https://www.tourism-varazdin.hr/>, (pristupljeno 22.6.2020.)

Ako analiziramo tablicu 9, kuća za odmor *North West House* za razliku od kuće za odmor *54 Green House* nudi 1 ležaj više, točnije 5. Cijene smještaja se odnose za jednu osobu po noćenju, te se one za *North West House* mijenjaju tijekom godine, dok kod *54 Green House* je ona stalna.

4.2.4. Ugostiteljski objekti prehrane i točenja pića iz skupine restorani

U gradu Varaždinu nalazi se ukupno 22 restorana te 4 slastičarnice od kojih je jedna palačinkarnica.¹¹⁶

Tablica 5. Ugostiteljski objekti prehrane i točenja pića iz skupine restorani u gradu Varaždinu u 2019. godini

Ugostiteljski objekti	Kapacitet sjedećih mjesta
Restorani	
<i>Restoran „ANGELUS“</i>	56 unutra, 12 vani
<i>Restoran „AUGUST“</i>	50 unutra, 40 vani
<i>Restoran „BAROK“</i>	700 mjesta
<i>Restoran „BEDEM“</i>	70 unutra, 30 vani
<i>Restoran „CIMPLET“</i>	80 unutra
<i>Restoran „DOMENICO“</i>	U trenutku izrade rada, nije bilo podataka.
<i>Restoran „FONTANA“</i>	740 mjesta
<i>Restoran „GARESTIN“</i>	100 unutra, 80 vani

¹¹⁶ Ibid., (pristupljeno 22.6.2020.)

<i>Restoran „GRADSKI BAZENI – ŽUJA BAR“</i>	50 unutra, 150 vani
<i>Restoran „LAV“</i>	200 unutra
<i>Restoran „MARIJA“</i>	75 unutra, 45 vani
<i>Restoran „PALATIN“</i>	50 mjesta unutra
<i>Restoran „PIZZA HOUSE RAJ“</i>	U trenutku izrade rada, nije bilo podataka.
<i>Restoran „PARK BOUTIQUE HOTELA“</i>	100 unutra, 140 vani
<i>Restoran hotela „TURIST“</i>	60 mjesta
<i>Restoran hotela „VARAŽDIN“</i>	50 unutra, 50 vani
<i>Restoran „RIVER PUB“</i>	200 mjesta
<i>Restoran „SANTA MARIA“</i>	70 unutra, 30 vani
<i>Restoran „STUDENSKI RESTORAN I CATERING“</i>	60 unutra, 150 vani
<i>Restoran „ŠANJEK“</i>	125 unutra, 30 vani
<i>Restoran „VERGLEC“</i>	140 mjesta
<i>Restoran „ZVONIMIR“</i>	120 unutra, 24 vani
Slastičarnice	
<i>Slastičarnica „ŠEŠET“</i>	
<i>Slastičarnica „ZLATNO ZRNO“</i>	
<i>Slastičarnica „FONTANA“</i>	
<i>Palačinkarnica „P'ALAPASSION“</i>	

Izvor: Vlastita izrada autora prema podacima Turističke zajednice grada Varaždina, <https://www.tourism-varazdin.hr/>, (pristupljeno 22.6.2020.)

Na području Varaždinske županije postoje 16 ugostiteljskih objekata koji su nositelji standarda „Okusi varaždinskog kraja“. U gradu Varaždinu nalazi se 7 restorana takvog standarda. Riječ je o restoranima koji garantiraju i pružaju istinski doživljaj lokalnih jela, pića i domaćih tradicionalnih

proizvoda. Tijekom cijele godine, u svojoj ponudi nude dva glavna jela s popisa gastronomske baštine Varaždinske županije i najmanje četiri vina iz varaždinske regije.¹¹⁷

Osim navedenih slastičarnica, u gradu Varaždinu otvorena je prva palačinkarnica „*P’alapassion*“ rađena prema konceptu francuskih palačinkarnica ili tzv. *Creperia*. U svojoj ponudi nude različite vrste palačinki prema tradicionalnom francuskom modelu koji je i poznat za varaždinske krajeve.¹¹⁸

4.2.5. Ugostiteljski objekti prehrane i točenja pića iz skupine barovi

U gradu Varaždinu nalazi se 3 kavane te velik broj barova (*caffe* barovi, noćnih klubovi, pivnice i dr.).¹¹⁹

Tablica 6. Kavane kao ugostiteljski objekti prehrane i točenja pića iz skupine barovi u gradu Varaždinu u 2019. godini

Kavana
<i>Kavana „ARBIA DORKA“</i>
<i>Kavana „DORA“</i>
<i>Kavana „GROFICA MARICA“</i>

Izvor: Vlastita izrada autora prema podacima Turističke zajednice grada Varaždina, <https://www.tourism-varazdin.hr/>, (pristupljeno 22.6.2020.)

Kavana „Dora“ također je nositelj standarda „Okusi Varaždinskog kraja“. Uređena je u srednjoeuropskom stilu, te uz kavu i novine gosti mogu uživati u domaćim kolačima i slasticama. U svoju ponudu ubrajaju i tradicionalne varaždinske „kličice“ koje sami pripremaju, a njihovu kvalitetu i autentičnost potvrđuju certifikatom.¹²⁰

4.3. Statistički pokazatelji ugostiteljske ponude grada Varaždina

¹¹⁷ Ibid., (pristupljeno 22.6.2020.)

¹¹⁸ P’alapassion, <https://www.palapassion.com/>, (pristupljeno 22.6.2020.)

¹¹⁹ Turistička zajednica grada Varaždina, <https://www.tourism-varazdin.hr/>, (pristupljeno 20.6.2020.)

¹²⁰ Kavana – Dora, <http://www.kavana-dora.hr/>, (pristupljeno 22.6.2020.)

Tablica 7. Broj ležaja u gradu Varaždinu u razdoblju od 2016. do 2019. godine

Godina	Smještajni kapacitet	Ukupno	Kapacitet ležaja
2016.	stalni ležaj	413	450
	pomoćni ležaj	37	
2017.	stalni ležaj	477	518
	pomoćni ležaj	41	
2018.	stalni ležaj	642	669
	pomoćni ležaj	27	
2019.	stalni ležaj	711	744
	pomoćni ležaj	33	

Izvor: Vlastita izrada autora prema podacima Turističke zajednice grada Varaždina, <https://www.tourism-varazdin.hr/>, (pristupljeno 22.6.2020.)

Prema podacima iz tablice 12., vidljivo je da broj ležaja u razdoblju od 2016. do 2019. godine je u konstantnom porastu. Najveći porast broja ležaja zabilježen je u 2018. godini sa 151 novim ležajem u odnosu na prethodnu 2017. godinu. Najmanji porast ostvaren je u 2017. godini za 68 novih ležaja u odnosu na 2016. godinu.

U analizu nisu ubrojani broj ležaja „Studentskog centra Varaždin“ budući da posluje samo tijekom ljetnih mjeseci, a preostale mjesece u godini kapacitet popunjavaju studenti.

Tablica 8. Broj ostvarenih dolazaka i noćenja u gradu Varaždinu u razdoblju od 2016. do 2019. godine

	2016.		2017.		2018.		2019.	
	Dolasci	Noćenja	Dolasci	Noćenja	Dolasci	Noćenja	Dolasci	Noćenja
Hoteli	18 037	34 124	19 411	34 523	19 534	38 182	21 002	38 637
Pansioni	4 955	9 701	5 727	11 025	5 978	11 594	6 062	11 344
Hosteli	1 183	3 454	1 184	3 862	2 561	9 039	3 709	10 775
Apartmenti	364	1 129	1 013	2 844	3 645	7 488	5 566	12 659
Sobe	332	2 552	762	3 530	1 905	4 347	2 327	4 716

Kuća za odmor	0	0	0	0	156	274	366	697
Ukupno	24 871	50 960	28 097	55 784	33 779	70 924	39 032	78 828

Izvor: Vlastita izrada autora prema podacima Turističke zajednice grada Varaždina, <https://www.tourism-varazdin.hr/>, (pristupljeno 22.6.2020.)

Prema podacima iz tablice 13, vidljivo je da broj dolazaka u razdoblju od 2016. godine do 2019. godine bilježi konstantni rast. Najveći porast zabilježen je u 2018. godini za 5682 dolazaka više, dok je najmanji porast u tom razdoblju ostvaren u 2017. godini za 3226 dolazaka. U 2019. godini porast je također ostvaren, no za 429 dolazaka manje u odnosu na 2018. godini. Broj noćenja prati broj dolazaka pa je tako u navedenom razdoblju najviši porast zabilježen u 2018. godini, i to za 15140 noćenja, a najmanji u 2017. godini za 4824 noćenja u odnosu na 2016. godinu.

Najveći broj gostiju u razdoblju od 01.01. do 30.09.2019. godine je boravilo u hotelima, njih čak 57%, dok 18% u pansionima, zatim u hostelima 9%, te u privatnim smještajima (apartmani, studio-apartmani i sobe) 16% od ukupnog broja noćenja.¹²¹

U strukturi noćenja 62% činilo je stranih turista, dok je 38% činilo domaćih turista. Najveći broj noćenja ostvarili su turisti iz Njemačke, zatim iz Poljske, Austrije, Italije te Slovenije. U 2019. godini zabilježen je i porast privatnih smještajnih objekata. Ukupno je otvoreno 19 apartmana i 2 hostela.¹²²

4.4. SWOT analiza ugostiteljske ponude grada Varaždina

SWOT analiza omogućuje jasan uvid u interne „snage“ i „slabosti“ odnosno eksterne „prilike“ i „prijetnje“ koje mogu poslužiti u usmjeravanju razvoja grada Varaždina kao turističke destinacije. Za razvoj grada Varaždina, pa tako i za njegovu ugostiteljsku ponudu, analizira se

¹²¹ Turistička zajednica grada Varaždina - Program rada Turističke zajednica grada Varaždina, <https://www.tourism-varazdin.hr/>, (pristupljeno 22.6.2020.)

¹²² Ibid.

prostor, društvo, gospodarstvo, infrastruktura i okoliš, turističke atrakcije, turistička suprastruktura, upravljanje destinacijom te ljudski potencijali.¹²³

Tablica 9. SWOT analiza ugostiteljske ponude grada Varaždina

Snage	Slabosti
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dominacija smještajne ponude iz vrste „Hoteli“ (hoteli, pansioni) ➤ Novi i/ili renovirani smještajni kapaciteti ➤ Lokacija smještajnih i više ugostiteljskih objekata u primarnoj turističkoj jezgri (povijesna jezgra) ➤ Kvalitetna ponuda hrane ➤ Kvaliteta ugostiteljske usluge ➤ Raspoloživost <i>incoming</i> agencija i usluga ➤ Razvijen pozitivan imidž „grada kulture i baroka“ na domaćem i bližem regionalnom tržištu ➤ Tradicija kulinarske izvrsnosti (npr. nagrađivani kuhari, restorani) ➤ Tradicija obrtništva i malog poduzetništva 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nedostatak smještajnih kapaciteta više kategorije (4*) ➤ Nedostatak kamping ponude ➤ Neinventivna/ uniformna ugostiteljska ponuda ➤ Ograničena kongresna ponuda ➤ Pretežito neinventivna <i>incoming</i> agencijska ponuda ➤ Nedovoljno razumijevanje trendova na turističkom tržištu ➤ Veći broj zatvorenih lokala u povijesnoj jezgri ➤ Tendencija smanjivanja raznolikosti sadržaja u povijesnoj jezgri ➤ Iseljavanje mladih i dominacija starijeg stanovništva u jezgri ➤ Nedovoljna valorizacija turističkog potencijala okolice Grada
Prilike	Prijetnje
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Iznadprosječan rast interesa za gradskim destinacijama ➤ Razvoj ekonomije kreativnosti i doživljaja ➤ Unapređenje imidža i rastuća atraktivnost Hrvatske ➤ Destinacijsko brendiranje i razvoj proizvodnih brendova ➤ Otvorenost i orijentacija ka inovativnosti i kreativnosti ➤ Rastuća ponuda obrazovnih programa u turizmu ➤ Novi izvori financiranja (EU fondovi) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Brži razvoj konkurentske ponude u okruženju ➤ Gospodarska kriza ➤ Interes trgovačkih lanaca usmjeren na gradsku periferiju ➤ Ograničena prepoznatljivost Varaždina izvan nacionalnog okvira ➤ Nedostatak institucionalne i stručne podrške u pristupanju izvorima financiranja

¹²³ Ibid., Strateški plan razvoja turizma grada Varaždina do 2020. godine, <https://www.tourism-varazdin.hr>, (pristupljeno 22.6.2020.)

Izvor: Vlastita izrada prema podacima Turističke zajednica grada Varaždina – Strateški plan razvoja turizma grada Varaždina do 2020. godine, <https://www.tourism-varazdin.hr>, (pristupljeno 22.6.2020.)

5. ANALIZA ODABRANOG SEGMENTA UGOSTITELJSKE PONUDE GRADA VARAŽDINA – PARK BOUTIQUE HOTEL

Park Boutique Hotel smješten je na jedinstvenoj lokaciji u povijesnoj jezgri grada Varaždina i rubovima gradskog parka. Hotel je kategoriziran sa 4 zvjezdice te raspolaže s 19 moderno ređenih smještajnih jedinica s pogledom na park, te se razlikuju u 3 različite cjeline.¹²⁴

Slika 4. Park Boutique Hotel u gradu Varaždinu



Izvor: Croatia Week, <https://www.croatiaweek.com/>, (pristupljeno 15.7.2020.)

Hotel je organiziran kroz podrum, prizemlje i kat građevine. U podrumu hotela nalazi se multifunkcionalna dvorana s oko 90 mjesta, namijenjena održavanju seminara, malih kongresa s mogućnošću simultanog prevođenja. U prizemlju hotela nalaze se četiri sobe u „retro“ stilu. Na istoj razini nalazi se restoran i aperitiv kavana s oko 100 mjesta te vrtna terasa s oko 140 mjesta, iz koje se pruža pogled na Jagićev park. Ostalih 15 soba i 4 apartmana nalaze se na prvom katu. Gosti hotela mogu se opustiti u sauni i jacuzzi-ju. Usluge smještaja su namijenjene malim

¹²⁴ Park Boutique Hotel Varaždin, <http://www.park-boutique-hotel.eu/> (pristupljeno 3.8.2020.)

turističkim grupama, poslovnim i individualnim gostima. Restoranska ponuda uključuje jela autohtone i internacionalne kuhinje, razne slastice te širok izbor pića i napitaka.¹²⁵

Tablica 10. Turistički promet po državama Park Boutique Hotela Varaždin u 2019. godini

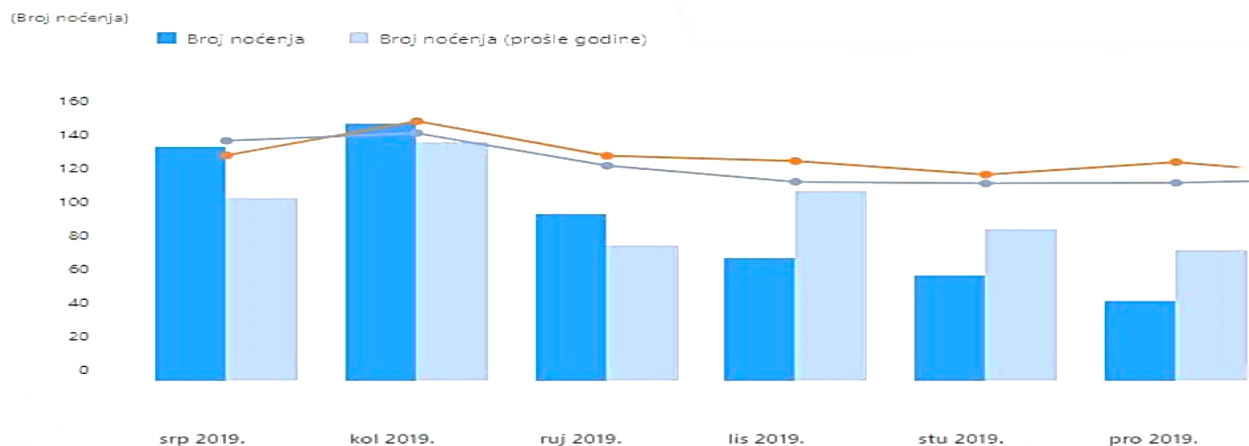
Država	Dolasci	Noćenja
Hrvatska	1363	1984
Njemačka	521	929
Austrija	438	596
Slovenija	198	272
Švicarska	144	271
Italija	181	265
Kina	64	241
Nizozemska	97	209
Ujedinjeno Kraljevstvo	93	202
Poljska	129	180
Strani turisti:	3050	5100
Domaći turist:	1363	1984
UKUPNO:	4413	7084

Izvor: Vlastita izrada prema podacima Park Boutique Hotela Varaždin, <http://www.park-boutique-hotel.eu/> (pristupljeno 3.8.2020.)

Prema podacima Park Boutique Hotela (tablica 15), vidljivo je da broj noćenja premašuje broj dolazaka. U 2019. godini hotel je ostvario ukupno 4413 dolazaka i 7084 noćenja. Najveći broj dolazaka ostvarili su strani turisti (3050), dok je u manjem omjeru činilo domaćih turista (1363). Zemlja iz koje su najviše dolazili turisti u hotel bili su turisti iz Hrvatske (1363), zatim iz Njemačke (521), Austrije (438), Slovenije (198) pa Italije (181). Broj noćenja prati broj dolazaka, pa je tako broj stranih turista ukupno činilo 5100, dok domaćih 1984. Najveći broj noćenja ostvarili su domaći turisti iz Hrvatske, zatim iz Njemačke (929), Austrije (596), Slovenije (272) pa Švicarske (271).

Grafikon 3. Statistika prodaje Park Boutique Hotela Varaždin 2018. i 2019. godini (srpanj – prosinac)

¹²⁵ Ibid., (pristupljeno 3.8.2020.)



Izvor: Park Boutique Hotel Varaždin, <http://www.park-boutique-hotel.eu/>, (pristupljeno 3.8.2020.)

Značajan dio gostiju svoj smještaj u Park Boutique Hotel rezerviraju preko *Bookinga*. Prema podacima (grafikon 3) vidljivo je da u 2019. godini u Park Boutique Hotelu u srpnju, kolovozu i rujnu je ostvaren veći broj noćenja nego u tim mjesecima u 2018. godini. Jedan od najvećih razloga takvom porastu je dugogodišnja manifestacija „Špancirfest“ koja se održava u kolovozu, što i opravdavaju podaci da je u 2019. godini manifestaciju posjetilo oko 20 000 posjetitelja više u odnosu na 2018. godinu. U to vrijeme broj dolazaka i noćenja u smještajnim objektima se znatno povećao. U listopadu, studenom i prosincu broja noćenja u Park Boutique Hotelu postepeno je opadao, te je u 2019. godini zabilježen čak manji broj ostvarenih noćenja u odnosu na 2018. godinu.

Prosječna duljina boravka u Park Boutique Hotelu u 2019. godini bila je 1 do 2 dana, dok je prosječna cijena noćenja iznosila 89,60 EUR (672,00 kn).¹²⁶

¹²⁶ Ibid., (pristupljeno 3.8.2020.)

6. ZAKLJUČAK

Grad Varaždin kao „grad kulture“ je snažan postojeći turistički trend, prepoznatljiv je kao uređeno i atraktivno središte kontinentalnog turizma. Grad se smatra pretežito izletničkim odredištem te raspolaže izuzetnim kulturnim nasljeđem, očuvanom povijesnom jezgrom, manifestacijama i atrakcijama. U skladu s današnjim željama turista za kvalitetnom i autentičnošću, ugostiteljska ponuda je ključan faktor za razvoj turističke ponude i povećanja dolaska turista u grad Varaždin. Svoju najveću iskorištenost smještajnog kapaciteta bilježi u vrijeme manifestacija koje se održavaju u srpnju, kolovozu i rujnu, dok je ostatak godine prilično neiskorišten, stoga predstavlja potencijal za razvoj diferencirane turističke ponude. Gastronomska ponuda grada Varaždina je temeljena na tradicijskom načinu pružanja usluga, tome i dokazuju pojedini restorani koji su nositelji „Hrvatske autohtone kuhinje“. Većina objekata koji pružaju jela i pića smješteni su u središtu grada, u povijesnoj jezgri pa imaju poseban izazov u privlačenju turista.

Ugostiteljska ponuda grada Varaždina se treba temeljiti na jasnim smjernicama jer su one ključan faktor za razvoj destinacije. Grad bogat kulturno povijesnim nasljeđem i tradicijom je potrebno razvijati na konceptu održivosti, sadržajnosti, kreativnosti i u konačnici prepoznatljivosti kako bi se stvorila privlačna turistička destinacija.

Postoji jasna potreba za proširenjem turističke ponude tijekom cijele godine, to bi značajno doprinijelo razvoju smještajne i gastronomske ponude. Posljednjih godina, grad Varaždin je dobio novu dimenziju izgradnjom Park Boutique Hotela što je doprinijelo podizanju kvalitete

pružanja smještaja, ali i same estetike grada. Velik potencijal za razvoj turizma grada Varaždina je izgradnja kamping ponude budući da s godinama postaje sve traženija među turistima, uz to razvio bi se i cikloturizam koji danas predstavlja mogućnost privlačenja relativno novog segmenta turista. Pored smještaja, objekti koji pružaju jela i pića povećali bi svoje značenje ukoliko bi se odmaknuli od klasičnog načina pružanja usluga. Osim što istaknuli varaždinsku tradicionalnu gastronomiju, uveli bi spoj modernog i autentičnog te u konačnici osigurali jedinstveni varaždinski proizvod koji bi predstavljao čak motiv dolaska turista.

POPIS LITERATURE

Knjige, članci i pravilnici:

1. Bunja, Đ.: Turističko ugostiteljstvo, Sveučilište u Zadru, Odjel za informatologiju i komunikologiju, Zadar, 2006.
2. Cerović, Z., Pavia, N., Galičić, V.: Organizacija i kategorizacija ugostiteljskih objekata, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za turistički i hotelski menadžment u Opatiji, Opatija, 2005.
3. Čorluka, G.: Organizacija turizma, Sveučilišno odjel za stručne studije, Sveučilište u Splitu, Split, 2019.
4. Galičić, V.: Uvod u ugostiteljstvo, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Opatija, 2012.
5. Ivanović, S.: Ekonomika ugostiteljstva, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu u Opatiji, Sveučilište u Rijeci, Rijeka, 2012.
6. Ružić, D.: Marketing u turističkom ugostiteljstvu, Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Ekonomski fakultet u Osijeku, Osijek, 2007.
7. Odluka o nacionalnoj klasifikaciji djelatnosti 2007. – NKD 2007., NN 58/07
8. Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine „Hoteli“, NN 56/16
9. Pravilnik o razvrstavanju, minimalnim uvjetima i kategorizaciji ugostiteljskih objekata iz skupine „Kampovi i druge vrste ugostiteljskih objekata za smještaj“, NN 49/08

10. Pravilnik o razvrstavanju i kategorizaciji ugostiteljskih objekata iz skupine „Ostali ugostiteljski objekti za smještaj“, NN 49/08, 45/09
11. Pravilnik o razvrstavanju i minimalnim uvjetima ugostiteljskih objekata iz skupina „Restorani“, „Barovi“, „Catering objekti“ i „Objekti jednostavnih usluga“, NN 82/07
12. Pravilnik o razvrstavanju i kategorizaciji ugostiteljskih objekata iz skupine „Kampovi“, NN 54/16
13. Pravilnik o razvrstavanju i kategorizaciji objekta u kojem se pružaju ugostiteljske usluge u domaćinstvu, NN 9/16
14. Pravilnik o razvrstavanju i kategorizaciji objekata u kojima se pružaju ugostiteljske usluge na obiteljskom poljoprivrednom gospodarstvu, NN 54/16
15. Pravilnik za dodjelu oznake kvalitete ugostiteljskog objekta vrste “Hotel“, NN 9/16
16. Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti, NN br. 85/15, 121/16

Internetski izvori:

1. URL: Državni zavod za statistiku, <https://www.dzs.hr/>, (pristupljeno 9.4.2020.)
2. URL: Klub-susacana.hr, <http://www.klub-susacana.hr/>, (pristupljeno 9.4.2020.)
3. URL: Državni inspektorat Republike Hrvatske, www.dirh.gov.hr, (pristupljeno 22.5.2020.)
4. URL: Varaždinska županija, <http://www.varazdinska-zupanija.hr/>, (pristupljeno 15.6.2020.)
5. URL: Varaždin.hr – www.varazdin.hr, (pristupljeno 15.6.2020.)
6. URL: Turistička zajednica grada Varaždina, <https://www.tourism-varazdin.hr/>, (pristupljeno 15.6.2020.)
7. URL: Cuovz.hr, <https://cuovz.com/Lokacija.php>, (pristupljeno 15.6.2020.)
8. URL: Sjever, www.sjever.hr/, (pristupljeno 15.6.2020.)
9. URL: Booking, <https://www.booking.com>, (pristupljeno 20.6.2020.)
10. URL: Istra-hotel, <http://www.istra-hotel.hr/>, (pristupljeno 20.06.2020.)
11. URL: Hostel.hr, <http://www.hostel.hr/hostel/g3>, (pristupljeno 20.06.2020.)
12. URL: Gastrocom- ugostiteljstvo, <http://www.gastrocom-ugostiteljstvo.com>, (pristupljeno 20.6.2020.)

13. URL: Turistička zajednica Varaždinske županije, <https://www.turizam-vzz.hr>, (pristupljeno 20.6.2020.)
14. URL: P'alapassion, <https://www.palapassion.com>, (pristupljeno 22.6.2020.)
15. URL: Strateški plan razvoja turizma grada Varaždina do 2020. godine, <https://www.tourism-varazdin.hr/>, (pristupljeno 22.6.2020.)
16. URL: Croatia Week, <https://www.croatiaweek.com>, (pristupljeno 15.7.2020.)
17. URL: Park Boutique Hotel Varaždin, <http://www.park-boutique-hotel.eu/>, (pristupljeno 3.8.2020.)

POPIS ILUSTRACIJA

Popis slika:

Slika 1. Hotel Kvarner - prvi „moderni“ hotel u Republici Hrvatskoj.....	10
Slika 2. Grad Varaždin	27
Slika 3. Karta Republike Hrvatske – Grad Varaždin	28
Slika 4. Park Boutique Hotel u gradu Varaždinu	47

Popis tablica:

Tablica 1. Pokazatelji razvoja ugostiteljstva i turizma u Republici Hrvatskoj, 2010. – 2019.	11
Tablica 2. Apartmani i sobe u gradu Varaždinu.....	34
Tablica 3. Hosteli u gradu Varaždinu.....	39
Tablica 4. Kuće za odmor u gradu Varaždinu.....	41
Tablica 5. Ugostiteljski objekti prehrane i točenja pića iz skupine restoran u gradu Varaždinu u 2019. godini.....	41
Tablica 6. Kavane kao ugostiteljski objekti prehrane i točenja pića iz skupine barovi u gradu Varaždinu u 2019. godini	43

Tablica 7. Broj ležaja u gradu Varaždinu u razdoblju od 2016. do 2019. godine.....	44
Tablica 8. Broj ostvarenih dolazaka i noćenja u gradu Varaždinu u razdoblju od 2016. do 2019. godine	44
Tablica 9. SWOT analiza ugostiteljske ponude grada Varaždina	45
Tablica 10. Turistički promet po državama Park Boutique Hotela Varaždin u 2019. godini	47

Popis grafikona:

Grafikon 1. Struktura smještajnih kapaciteta Republike Hrvatske u 2019. godini	13
Grafikon 2. Struktura ugostiteljskih objekata za pružanje jela, pića i napitaka u Republici Hrvatskoj, 2017. godini	14
Grafikon 3. Statistika prodaje Park Boutique Hotela Varaždin 2018. i 2019. godini (srpanj – prosinac)	48

