

ORGANIZACIJA HOTELSKOG ODJELA HRANE I PIĆA S POSEBNIM OSVRTOM NA HOTEL MILENIJ OPATIJA

Maćešić, Danijela

Undergraduate thesis / Završni rad

2024

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:128:660011>

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
STRUČNI PRIJEDIPLOMSKI STUDIJ UGOSTITELJSTVA

DANIJELA MAČEŠIĆ
ORGANIZACIJA HOTELSKOG ODJELA HRANE I PIĆA S POSEBNIM
OSVRTOM NA HOTEL MILENIJ OPATIJA

ZAVRŠNI RAD

Karlovac, 2024.

DANIJELA MAČEŠIĆ

**ORGANIZACIJA HOTELSKOG ODJELA HRANE I PIĆA S POSEBNIM
OSVRTOM NA HOTEL MILENIJ OPATIJA**

**ORGANIZATION OF THE HOTEL FOOD AND BEVERAGE
DEPARTMENT WITH SPECIAL REFERENCE TO HOTEL MILENIJ
OPATIJA**

ZAVRŠNI RAD

VELEUČILIŠTE U KARLOVCU

POSLOVNI ODJEL

STRUČNI PRIJEDIPLOMSKI STUDIJ UGOSTITELJSTVA

Kolegij: Poslovanje ugostiteljskih poduzeća

Mentor: dr.sc. Silvija Vitner Marković

Matični broj studenta:0618619018

Karlovac, rujan 2024.

ZAHVALA

Želim izraziti svoju duboku zahvalnost obitelji i prijateljima koji su mi pružali podršku i bili mi vjetar u leđa tijekom školovanja. Osobito se želim zahvaliti svojoj mentorici, dr. sc. Silviji Vitner Marković, na njenom neprocjenjivom povjerenju, izvrsnom usmjeravanju i korisnim savjetima tijekom izrade mog rada. Njezina podrška i mentorstvo bili su ključni, bez kojih moj završni rad ne bi bio potpun.

Također, zahvaljujem svim profesorima s kojima sam surađivala tijekom studija. Njihovo dijeljenje znanja i iskustava bilo je od velike vrijednosti, jer su nam približili složene koncepte i situacije na razumljiv i inspirativan način.

Danijela

SAŽETAK

Ovaj završni rad se temelji na organizaciji hotelskog odjela hrane i pića u kojem je analiziran konkretan primjer hotela Milenij Opatija. U radu se ističe organizacijska struktura hotela s fokusom na odjel hrane i pića. Također, analiziraju se sastavnice odjela hrane i pića u hotelima u kontekstu njihovih specifičnosti i zahtjeva.

Ključne riječi: hotelski odjeli, odjel hrane i pića, hotel Milenij Opatija

SUMMARY

I want to express my deep gratitude to my family and friends who supported me and were a wind behind me during my education. I would especially like to thank my mentor, Dr. sc. Silvija Vitner Marković, for her invaluable trust, excellent guidance and useful advice during the creation of my work. Her support and mentorship were crucial, without which my thesis would not have been complete. Also, I would like to thank all the professors with whom I worked during my studies. Their sharing of knowledge and experiences was of great value, because they brought complex concepts and situations closer to us in an understandable and inspiring way.

Danijela

SADRŽAJ

1. UVOD.....	1
1.1. Predmet i cilj rada.....	1
1.2. Izvori i metode prikupljanja podataka.....	1
1.3. Struktura rada.....	2
2. POSLOVNI ODJELI HOTELA.....	3
2.1. Odjel hrane i pića u hotelima.....	3
2.2. Sastavnice odjela hrane i pića u hotelu.....	3
3. PRIPREMANJE I POSLUŽIVANJE HRANE I PIĆA U HOTELIMA.....	4
3.1. Organizacija pripreme hrane u hotelima.....	4
3.2. Organizacija pripreme pića u hotelima.....	16
3.3. Nabava i upravljanje zalihama hrane i pića u hotelima.....	25
3.4. Minimalni tehnički uvjeti za pripremu i posluživanje hrane i pića u hotelima.....	30
4. ODABRANI PRIMJER: HOTEL MILENIJ OPATIJA.....	33
4.1. Općenito o brandu Amadria park.....	33
4.2. Općenito o hotelu Milenij Opatija.....	35
4.3. Organizacija odjela hrane i pića na primjeru hotela Milenij Opatija.....	37
4.3.1. Restoran Argonauti u hotelu Milenij Opatija.....	38
4.3.2. Kavana Wagner i Piano bar Madonnina u hotelu Milenij Opatija.....	40
5. ZAKLJUČAK.....	43
POPIS LITERATURE.....	44
POPIS ILUSTRACIJA.....	45

1. UVOD

Ovim radom želi se istaknuti važnost jedne od ključnih komponenti hotelsko-turističkih poduzeća, a to je odjel hrane i pića. Za poslovni slučaj odabran je hotel Milenij u Opatiji.

1.1 Predmet i cilj rada

Predmet rada obuhvaća aktivnosti hotelskog odjela hrane i pića.. To uključuje planiranje, organizaciju, kontrolu i vođenje aktivnosti vezanih uz pripremu hrane i pružanje usluga pića gostima u hotelskom okruženju.

Cilj završnog rada je analizirati poslovne procese koji se koriste u upravljanju odjelom hrane i pića u hotelima kako bi se osigurala učinkovita i kvalitetna usluga gostima. Također, cilj je istražiti kako organizacija odjela hrane i pića može doprinijeti poboljšanju poslovanja hotela, povećanju zadovoljstva gostiju i ostvarivanju većih prihoda. Navedena analiza je prikazana na odabranom poslovnom slučaju.

1.2. Izvori i metode prikupljanja podataka

U završnom radu korišteni su stručni izvori i web stranice. Podaci su prikupljeni metodom istraživanja za stolom. Znanstvene metode primijenjene u radu uključuju analizu, sintezu, deskripciju i kompilaciju.

1.3. Struktura rada

Završni rad sastoji se od pet poglavlja. U uvodnom djelu definirani su predmet i cilj rada izvori i metode prikupljanja i obrade podataka te struktura rada. Razrada teme obuhvaća pojam i karakteristike hotelijerstva, zatim odjel hrane i pića u hotelima te njegove sastavnice. Navedeno se prezentira na konkretnom primjeru. Na kraju slijede zaključna razmatranja, popis literature i ilustracija.

2. POSLOVNI ODJELI HOTELA

2.1. Odjel hrane i pića u hotelima

Odjel hrane i pića u hotelima igra ključnu ulogu u pružanju usluga gostima tijekom njihovog boravka. To je područje koje obuhvaća sve aktivnosti vezane uz pripremu, posluživanje i distribuciju hrane i pića unutar hotela. Ovaj odjel obično uključuje različite segmente, kao što su restorani, barovi, kafíci, *room service*, banketi i konferencijski prostori.

Glavne funkcije odjela hrane i pića u hotelima uključuju:

1. **Planiranje i organizacija:** Ovaj odjel mora planirati jelovnike, nabavljati potrebne namirnice, upravljati zalihama i organizirati rad osoblja.
2. **Priprema hrane i pića:** Ovo uključuje sve faze pripreme hrane i pića prema standardima kvalitete i sigurnosti hrane.
3. **Posluživanje gostiju:** Odjel hrane i pića osigurava da gosti budu profesionalno posluženi i da im se pruži visokokvalitetna usluga.
4. **Kontrola kvalitete:** Održavanje visokih standarda higijene, kvalitete hrane i pića te usluge ključno je za zadovoljstvo gostiju i poštivanje propisa.
5. **Prodaja i marketing:** Odjel hrane i pića također sudjeluje u marketinškim aktivnostima hotela kako bi privukao goste i promovirao svoje usluge.

Učinkovito upravljanje odjelom hrane i pića ključno je za uspjeh hotela jer zadovoljni gosti imaju veću vjerojatnost da se vrate i preporučé hotel drugima. Stoga je važno da ovaj odjel radi u skladu s visokim standardima usluge i pruža gostima nezaboravno iskustvo tijekom njihovog boravka.¹

¹Galičić, V., Uvod u ugostiteljstvo; Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, Hrvatska, 2012.

2.2. Sastavnice odjela hrane i pića u hotelu

Prije početka proučavanja podjele funkcija unutar odjela hrane i pića, ključno je razumjeti organizaciju rada i radnog kolektiva. Radni kolektiv obuhvaća sve zaposlene u hotelu koji surađuju i koji dijele zajednički cilj. Svaki član kolektiva doprinosi izvršavanju ukupnih zadataka hotela.

Kolektiv igra ključnu ulogu u poslovnom procesu, jer je njegov doprinos neophodan za pružanje usluga turistima. U hotelskim objektima postoji široka paleta radnih mjesta, što rezultira raznolikim timovima sa različitim stručnim znanjima i vještinama.

Za formiranje radnog kolektiva važno je koristiti različite izvore kadrova. To uključuje mlade ljude iz stručnih ugostiteljskih škola i drugih institucija, nezaposlene koji se mogu angažirati na specifičnim pozicijama, kao i postojeće zaposlenike koji se mogu usavršavati ili mijenjati funkcije unutar poduzeća. Također, važno je uključiti učenike, studente, penzionere i domaćice koji su voljni raditi povremene poslove. U srednjim školama se obrazuju kvalificirani konobari, kuhari i slastičari, a za ove pozicije nije nužno imati visoko obrazovanje.²

Za uspješnu integraciju kolektiva, zaposlenici moraju funkcionirati kao homogena cjelina s zajedničkim ciljevima i radnim moralom. To uključuje nekoliko ključnih čimbenika: pravilnu podjelu rada, izgradnju morala i samodiscipline, zadovoljavanje osnovnih motiva za rad (kao što su plaća, smještaj, mogućnosti napredovanja i ravnoteža između posla i privatnog života), pružanje pravovremenih i objektivnih informacija članovima tima, te organizaciju radnih uvjeta i aktivnosti unutar hotela koje unapređuju radno okruženje. Integraciju kolektiva otežava sezonsko poslovanje, koje dijeli radnike na sezonske i stalne zaposlenike. Svake godine javljaju se izazovi prilikom uključivanja radnika na početku sezone i isključivanja na kraju. Sezonske radnike često čine učenici, studenti, osobe koje žive izvan županije, kao i strani državljani.³

³Galičić, V., Uvod u ugostiteljstvo; Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, Hrvatska, 2012.

3. PRIPREMANJE I POSLUŽIVANJE HRANE I PIĆA U HOTELIMA

Svaka priprema ima svoj cilj i rezultat svog djelovanja. U hotelijerstvu, priprema i posluživanja hrane i pića ima za cilj zadovoljenje jedne od osnovnih ljudskih potreba, dok je rezultat njenog djelovanja osjećaj zadovoljstva i iskustvo koje gost doživljava. Promatrajući cjelokupno poslovanje ugostiteljskog objekta, odnosno hotela, kao zaokružen ciklički proces, nakon prodaje kapaciteta slijedi logična poslovna funkcija nabave. Nabava je odgovorna za kvalitetno opskrbljivanje svih proizvodno-uslužnih dijelova hotela.⁴

3.1. Organizacija pripreme hrane u hotelima

Za kvalitetno donošenje poslovnih odluka i stvaranje cjelovite slike o određenim poslovnim događanjima, menadžment u ugostiteljstvu mora imati pristup svim relevantnim informacijama. Ova potreba proizlazi iz pretpostavke da uspješnost poslovanja, uz racionalno korištenje ljudskih, materijalnih i financijskih resursa, također ovisi o pravilnoj primjeni informatičkih resursa, osobito u procesu posluživanja hrane i pića. S obzirom na značajan udio troškova namirnica i pića u ukupnim troškovima hotela te potrebu za njihovom racionalizacijom, ovaj segment poslovanja treba obuhvatiti informatičkom podrškom.

U odjelima hrane i pića često nedostaje menadžerski pristup fokusiran na profit. Učinkovit kontroling, uz podršku informacijske tehnologije, najbolji je način za poboljšanje poslovnih performansi u ovom području. Ključni faktori za upravljanje vanpansionskom ponudom i postizanje uspjeha uključuju podatke o prodaji, stanju zaliha i dobiti.

Informacijska tehnologija omogućuje usporedbu ponuda dobavljača, izradu i proračun recepata, upravljanje narudžbama, provođenje inventura te redovito određivanje prometa i dobiti po prodajnom mjestu. Korištenje informacijske tehnologije u pripremi i pružanju usluga hrane i pića zahtijeva sve veću sustavnost, ozbiljnost i odgovornost pri donošenju odluka.⁵

⁴ Galičić, V., Uvod u ugostiteljstvo; Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, Hrvatska, 2012., str 192.

⁵ Galičić, V., Uvod u ugostiteljstvo; Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, Hrvatska, 2012., str 192.

Proces pripreme i pružanja usluga prehrane obuhvaća sljedeće aktivnosti:

1. Planiranje potreba za materijalom i neposredna nabava.
2. Prerada namirnica i priprema jela i obroka.
3. Posluživanje jela i obroka na hotelski način..⁶

Primjenom metodologije strukturne sustavne analize, model organizacijske strukture i toka podataka u procesu pripreme i pružanja usluga prehrane obuhvaća četiri osnovne skupine procesa:

1. Osnovna priprema hrane.
2. Finalna priprema hrane.
3. Posluživanje hrane.
4. Registracija, naplata i fakturiranje usluga.

Svaki od ovih procesa sastoji se od više dijelova, koji se mogu dodatno razraditi prema potrebama. Ova struktura zahtijeva izgradnju odgovarajućeg sustava koji mora poštovati robne i vrijednosne tokove. Informacijski tokovi prate tokove definirane tehnološkim procesom, a za donošenje poslovnih odluka unutar ovog okvira važno je koristiti i informacije iz okruženja.⁷

Relevantne informacije za ovaj proces uključuju podatke iz drugih funkcija unutar ugostiteljskih objekata, poput hotela, kao i informacije prikupljene s tržišta nabave i prodaje. Budući da je osnovni cilj poslovanja kuhinje profitabilna i kvalitetna priprema jela, neophodno je definirati standarde za namirnice i obroke. U okviru tehnološkog procesa pružanja usluga prehrane mogu se razlikovati:

1. Standardi nabave i čuvanja namirnica.
2. Standardi pripreme i utroška namirnica.
3. Standardi sastavljanja ponude obroka.

Cilj uvođenja standardizacije je poboljšanje kvalitete i smanjenje troškova utrošenih namirnica. Međutim, važno je naglasiti da se željeni rezultati neće postići ako standarde ne prati bolja tehnička opremljenost i modernizirane metode rada u kuhinji..⁸

⁶Galičić, V., Uvod u ugostiteljstvo; Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, Hrvatska, 2012., str. 192

⁷Ibidem, str. 194.

⁸Ibidem, str. 192

Svi poslovi vezani uz poslovni proces pripreme i pružanja hrane u jednoj kuhinji mogu se podijeliti na:

1. Nabava.
2. Uskladištenje.
3. Priprema hrane.
4. Kuhanje.
5. Obročna podjela hrane (porcioniranje).
6. Posluživanje.
7. Konzumiranje.
8. Pranje posuđa.
9. Ostali poslovi.

Unutar svakog od ovih postupaka moguće je identificirati specifične aktivnosti:⁹

POSTUPAK NABAVE NAMIRNICA:

Nabava predstavlja početak hotelskog ciklusa hrane, a obično je za nju zadužena jedna osoba. U velikim hotelima to je službenik za nabavu, dok u hotelima srednje veličine tu ulogu često preuzima voditelj hrane i pića ili jedan od pomoćnika upravitelja. U manjim hotelima, nabavom se mogu baviti vlasnik ili glavni kuhar, koji mogu podijeliti zadatke prema vrstama namirnica—neki se fokusiraju na trajne, a drugi na kvarljive.

Aktivnosti u postupku nabave uključuju:

- Istraživanje tržišta.
- Vrednovanje, odabir i rangiranje dobavljača.
- Utvrđivanje potrebne nabavne dokumentacije.
- Postavljanje i održavanje standarda kvalitete za svaki predmet nabave.
- Postupak preuzimanja robe od dobavljača.
- Skladištenje i čuvanje robe.
- Provjera i kontrola kvalitete kao preventivne mjere.
- Kontrola prijema robe.
- Upravljanje robom.
- Čuvanje dokumentacije i zapisa o kvaliteti.¹⁰

⁹ Galičić, V., Uvod u ugostiteljstvo; Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, Hrvatska, 2012., str 194.

Nabavni proces uključuje pronalaženje najboljih dobavljača, dogovaranje s njima i naručivanje, uz blisku suradnju s kuhinjom i drugim odjelima u vezi s plaćanjem, iskorištenjem i kvalitetom namirnica, kao i s odjelom računovodstva. Kupovina u velikim količinama dodatno olakšava standardizacija nabavnih specifikacija, koja definira kakvoću, veličinu i druge karakteristike traženih stavki.¹¹

2. POSTUPAK SMJEŠTAJA I ČUVANJE NAMIRNICA U SKLADIŠTU:

- Smještaj namirnica i sirovina u skladištu.
- Čuvanje namirnica i sirovina u skladištu.

Nabava osigurava opskrbu hotela hranom dogovorene kvalitete i količine, po unaprijed dogovorenoj cijeni, uključujući prijevoz do skladišta ili izravno odjelima korisnicima. Uključuje uspoređivanje računa za dostavu s narudžbom i fizičku provjeru isporučenih stavki. U velikim hotelima obično postoji službenik za primitak robe, dok u njegovoj odsutnosti taj zadatak može preuzeti jedan od pomoćnika u skladištu. U manjim hotelima, ovaj posao često obavlja glavni kuhar ili glavni korisnik.¹²

Skladištenje se sastoji od održavanja odgovarajućih zaliha hrane potrebnih kako bi se zadovoljili svakodnevni zahtjevi hotela, bez gubitka ubog kvarenja ili potkradanja, te bez nepotrebnog blokiranja sredstava zbog pretjeranog punjenja skladišta, kao i izdavanje hrane odjelima. Prema veličini hotela i njegovim potrebama skladišta hrane mogu se dalje dijeliti pa za ta skladišta može biti zadužen jedan ili više zaposlenika.¹³

3. POSTUPAK PRIMITKA NAMIRNICA IZ SKLADIŠTA:

- Ova aktivnost uključuje prijenos namirnica i sirovina iz skladišta u kuhinjski prostor, gdje se pripremaju za daljnju obradu i kuhanje.

4. POSTUPAK PRIPREMA NAMIRNICA:

- priprema namirnica.

Proizvodnja hrane je pretvaranje nabavljene hrane u obroke i jela, što čine kuhari i glavni kuhari, a taj proces ima četiri glavna elementa:

1. Predviđanje opsega nastoji predvidjeti broj obroka i određenih stavki s jelovnika koje će svakoga dana biti poslužene na svakom prodajnom mjestu u hotelu.
2. Iskorištenost definira količinu hrane dobivenu nakon pripreme i kuhanja namirnica.

¹⁰ Galičić, V., Uvod u ugostiteljstvo; Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, Hrvatska, 2012., str 195.

¹¹ Medlik S., Ingram H.; Hotelsko poslovanje; Golden marketing, Zagreb, 2012., str. 102.

¹² Ibidem, str. 103.

3. Recepti su naputci za proizvodnju određenih jela, uključujući i količine i kakvoću sastojaka kao i metode pripremanja.

4. Porcije znače veličinu i težinu hrane koja se služi gostima.

Ta četiri aspekta određuju hotelsku nabavu te radne potrebe. Standardna iskorištenost, standardni recepti i standardne porcije mogu pridonijeti učinkovitom nadzoru izdataka za hranu putem proračunatih izdataka za sve stavke ja jelovniku.¹⁴

5. POSTUPAK PRIGOTAVLJENJA JELA:

- proizvodnja poluproizvoda,
- proizvodnja gotovih proizvoda.
- izdavanje gotovih jela u blagovaonicu.

6. POSTUPAK IZDAVANJA GOTOVIH JELA:

Prodaja predstavlja završnu fazu hotelskog ciklusa hrane i obuhvaća posluživanje hrane, jela i obroka gostima u restoranu ili drugom hotelskom objektu po utvrđenim cijenama. Različite kategorije osoblja zadužene su za posluživanje hrane gostima. Ključni elementi ovog procesa uključuju jelovnik, način posluživanja te fizičko okruženje i atmosfera u kojoj se prodaja odvija. Jelovnik je žarište prehrambene operacije, a postoje dva tipa:

- Table d'hôte jelovnik nudi ograničen izbor jela, pri čemu svaka kombinacija odabranih stavki ima jedinstvenu cijenu, ili cijena zavisi od izbora glavnog jela.
- a la carte jelovnik nudi niz stavki od kojih svaka ima svoju cijenu.¹⁵

Moguće je prepoznati tri osnovne razine usluge, od kojih svaka ima inačice:

- samoposluživanje – gost na šanku naručuje i preuzima hranu te je nosi do stola za kojim je konzumira
- posluživanje za šankom – gostu se hrana koju je naručio služi za šankom, te se za šankom i jede
- posluživanje za stolom – gosta poslužuje konobar ili konobarica koji za stolom preuzimaju narudžbu te poslužuju obrok.¹⁶

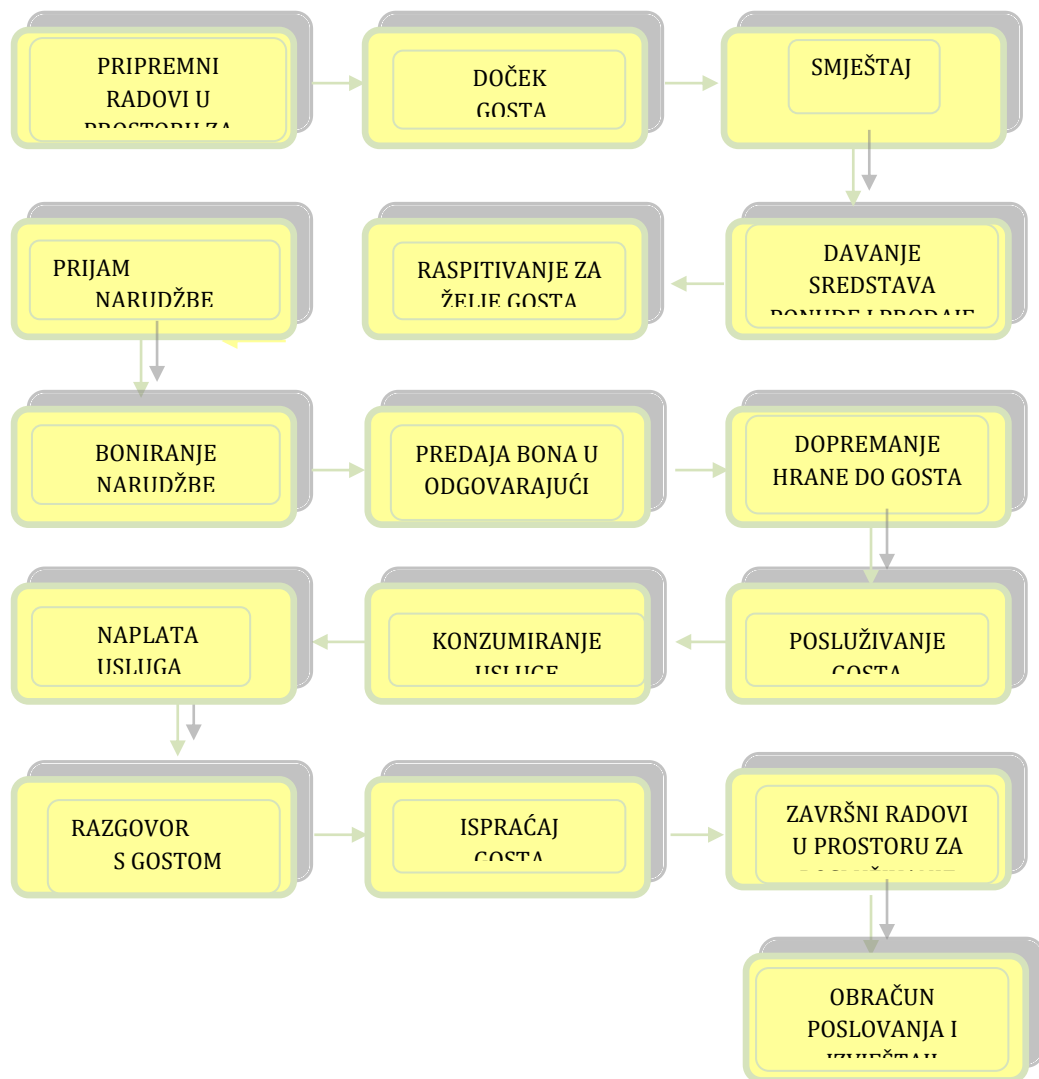
7. POSTUPAK ODRŽAVANJA UREĐAJA, OPREME I PROSTORIJA:

- održavanje uređaja, opreme i prostorija.

¹⁴Medlik S., Ingram H.; Hotelsko poslovanje; Golden marketing, Zagreb,2012.,str.103.

¹⁶Ibidem, str. 107

Prikaz 1. Postupci u procesu posluživanja hrane



Izvor: Galičić, V., Uvod u ugostiteljstvo; Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, Hrvatska, 2012., str 196. i str. 104

U okviru prethodno navedenih postupaka, moguće je identificirati određene aktivnosti:

1. Pripremni radovi u prostoru za posluživanje:
 - Priprema prostorija i osoblja za posluživanje
 - Postavljanje i poravnavanje stolova
 - Poravnavanje sjedala
 - Prostiranje stolnjaka
 - Postavljanje pribora za jelo
 - Postavljanje malog stolnog inventara
 - Ukrašavanje stolova
 - Uređivanje izložbenog stola
 - Uređivanje radnih stolova
 - Proučavanje dnevnog jelovnika i karte
 - Osobno uređivanje odjeće i izgleda (higijena)¹⁷
2. Doček gosta.
3. Smještaj gosta.
4. Davanje sredstava ponude i prodaje:
 - Jelovnik (à la carte sustav posluživanja)
 - Meni (table d'hôte sustav posluživanja)
 - Specijalizirana ponuda
5. Raspitivanje za želje gosta:
 - Razgovor s gostom
6. Prijem narudžbe:
 - Odluka gosta o odabiru hrane
 - Zapis odabira gosta
7. Boniranje narudžbe:
 - Unos artikala u restoranski informacijski sustav
8. Predaja bona u odgovarajući odjel:
 - Fizički prijenos bona do odgovarajućeg odjela
9. Postupak dopremanja hrane do gosta:
 - Preuzimanje hrane iz odjela proizvodnje
 - Odlazak s hranom do stola gosta

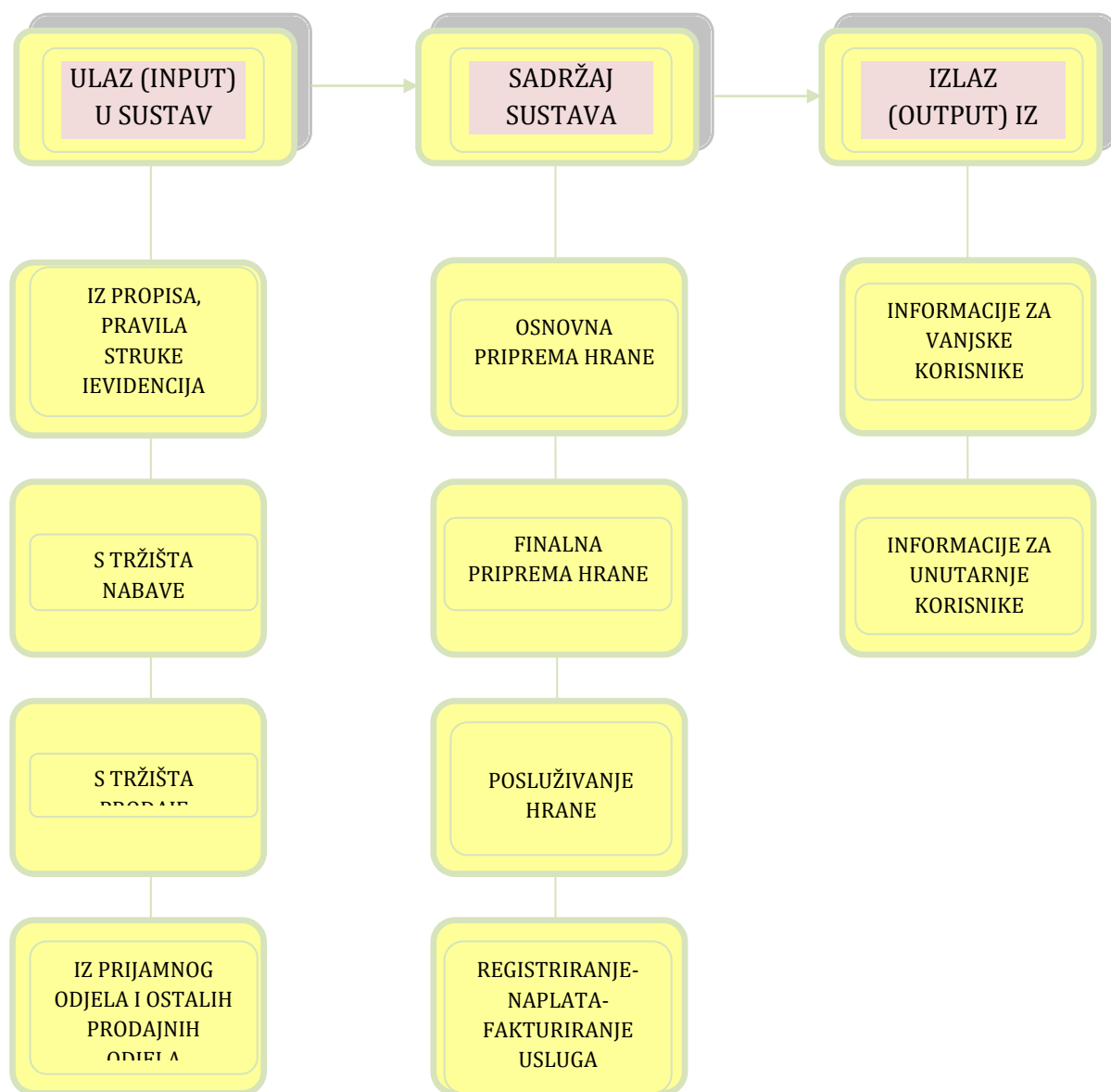
¹⁷ Galičić, V., Uvod u ugostiteljstvo; Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, Hrvatska, 2012.

10. Postupak posluživanja gosta.
11. Postupak konzumiranja usluge.¹⁸
12. Postupak naplaćivanja usluge.
13. Postupak razgovora s gostom:
 - Raspitivanje o zadovoljstvu gosta
 - Raspitivanje o kvaliteti hrane
 - Primanje pohvala i prigovora
14. Postupak ispraćaja gosta.
15. Postupak završnih radova u prostoru za usluživanje.
16. Postupak obračuna poslovanja i izvještaji:
 - Izvještaji restoranskog podsustava o ostvarenoj prodaji
 - Statistika odjela hrane i pića¹⁹

¹⁸ Galičić, V., Uvod u ugostiteljstvo; Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, Hrvatska, 2012., str 197.

¹⁹ Galičić, V., Uvod u ugostiteljstvo; Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, Hrvatska, 2012., str. 198.

Prikaz 2. Informacijski sustav pripreme i pružanja usluga prehrane



Izvor:Galičić, V., Uvod u ugostiteljstvo, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, Hrvatska, 2012., str 198.

Ulaz (input) u sustav pripreme i pružanja usluge prehrane trebao bi uključivati sljedeće skupine podataka i informacija:

1. Iz propisa, pravila struke i evidencija:

- Podaci o prodajnim mjestima
- Asortiman i cijene usluga hrane (meniji i jelovnici)
- Normativi, standardi i recepture
- Pravila za zadovoljenje nutritivnih zahtjeva uravnotežene prehrane
- Optimalni koeficijent zaliha materijala
- Zahtjevi prema posebnim uzancama u ugostiteljstvu

2. S tržišta nabave:

- Opskrbljenost tržišta
- Cijene pojedinih vrsta i kategorija namirnica
- Uvjeti nabave i plaćanja

3. S tržišta prodaje:

- Kvantitativni i kvalitativni zahtjevi gostiju
- Najave posebnih obroka i gostiju
- Zahtjevi za određenim asortimanom
- Uvjeti prodaje i plaćanja

4. Iz prijamnog odjela i ostalih prodajnih odjela hotela:

- Pregled gostiju s ugovorenim obrokom
- Kvantitativni i kvalitativni zahtjevi tih gostiju
- Raspoloživi kapaciteti
- Stanje rezervacija²⁰

Sadržaj sustava procesa pripreme i pružanja usluga prehrane obuhvaća četiri osnovne grupe procesa:

1. Osnovna priprema hrane:

- Planiranje menija za sve oblike usluge prehrane

²⁰ Galičić, V., Uvod u ugostiteljstvo; Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, Hrvatska, 2012., str. 199.

- Planiranje zahtjeva za materijalom
- Naručivanje materijala i njegovo zauzimanje iz priručnog skladišta
- Gruba i fina obrada materijala do faze poluproizvoda ili gotovih proizvoda

2. Finalna priprema hrane:

- Preuzimanje grubo ili fino obrađenih namirnica, poluproizvoda ili gotovih proizvoda za daljnju preradu i distribuciju.
- Dogatavljanje jela.
- Izdavanje jela i obroka na temelju primljenih narudžbi.²¹

3. Posluživanje hrane:

Posluživanje hrane unutar ugostiteljskog servisa predstavlja specifičan oblik pružanja usluga prehrane u okviru funkcije prodaje. Ovaj proces izravno se nadovezuje na funkciju proizvodnje, odnosno preradu hrane u dogotavljanje jela i obroka. U okviru procesa posluživanja hrane uključuju se sljedeći podproces: Primanje gostiju i narudžbi

- Registriranje primljenih narudžbi za jela i obroke
- Naručivanje jela i obroka u kuhinji i njihovo preuzimanje
- Posluživanje jela i obroka na ugostiteljski način

1. Registriranje – fakturiranje – naplata usluga:

Ovaj proces uključuje podproces:

- Registriranje svih pruženih usluga prehrane radi njihovog vrijednosnog bilježenja na restoranskom računu gosta.
- Registriranje svih pruženih usluga prehrane (jela à la carte i prigodni obroci) za njihovo vrijednosno izražavanje na posebnom računu.
- Naplata u gotovini za pružene usluge koje ne trebaju biti registrirane preko žurnala, te davanje naloga za fakturiranje usluga koje nisu naplaćene u gotovini i koje, sukladno propisima, treba naplatiti u zadanom roku.²²

²¹ Galičić, V., Uvod u ugostiteljstvo; Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, Hrvatska, 2012., str. 199

²² Galičić, V., Uvod u ugostiteljstvo; Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, Hrvatska, 2012., str. 199.

Izlaz (output) sustava pripreme i pružanja usluga prehrane zahtijeva koordinaciju svih odjela i tok informacija kako bi se zadovoljili informacijski zahtjevi eksternih i internih korisnika. Ova suradnja osigurava da svi aspekti poslovanja, od nabave do posluživanja, budu usklađeni i efikasni, čime se poboljšava ukupna kvaliteta usluge i zadovoljstvo gostiju. Ovaj izlaz uključuje:

1. Informacije za vanjske korisnike:

- Broj pruženih usluga prehrane
- Broj pruženih usluga prehrane à la carte
- Asortiman i cijene usluga prehrane po prodajnim mjestima

2. Informacije za unutarnje korisnike:

- Obujam, struktura i dinamika pruženih usluga prehrane
- Reklamacije gostiju
- Ostvarena realizacija po izvršiteljima, strukturi, dinamici i načinu naplate usluga
- Ulaganje rada i materijala²³

Dodatno, hotelski objekti iz skupina „Restorani“ i „Barovi“ moraju imati jelovnik i kartu pića na svakom stolu, posebno ako se gosti poslužuju za stolom. Ovi dokumenti trebaju biti ispisani na hrvatskom jeziku i najmanje jednom svjetskom jeziku, a obavezno se moraju staviti na uvid gostu na njegov zahtjev.

Odjel hrane i pića čine dva voditelja: voditelj kuhinje i voditelj sale. Šef kuhinje, kao voditelj kuhinje, odgovoran je za pripremu hrane najviše kvalitete. To zahtijeva znanje o tehnikama pripreme hrane, organizaciji kuhinje, upravljanju zalihama, ugostiteljskim postupcima i higijeni. Dnevne dužnosti uključuju organiziranje kuharskog osoblja, raspoređivanje radnih smjena i odlučivanje o raspodjeli zadataka. Također, planiranje jelovnika i koordinacija s ostalim članovima tima su ključne odgovornosti.

Voditelj sale, s druge strane, nadgleda rad restorana i osigurava nesmetano poslovanje. Njegove zadaće uključuju zakazivanje osoblja, planiranje jelovnika, organizaciju događaja i banketa, te suradnju s drugim odjelima. Također vodi evidenciju o poslovnim aktivnostima restorana. Obojica voditelja igraju ključnu ulogu u osiguravanju efikasnog rada odjela hrane i pića. Moraju imati izvrsne komunikacijske vještine i sposobnost suradnje, kao i biti odgovorni za održavanje čistoće i higijene kuhinje i restorana, osiguravajući da cijelo osoblje slijedi potrebne propise i smjernice.²⁴

²³ Galičić, V., Uvod u ugostiteljstvo; Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, Hrvatska, 2012.

²⁴ Cerović, Z., Hotelski menadžment, Fakultet za hotelski i turistički menadžment, Opatija, 2003., str. 40

3.2. Organizacija pripreme pića u hotelima

1. Postupak: NABAVA PIĆA:

- Istraživanje tržišta
- Vrednovanje, odabir i rangiranje dobavljača
- Utvrđivanje nabavne dokumentacije
- Održavanje standardne kvalitete za svaki predmet nabave
- Procedura preuzimanja robe kod dobavljača i u poduzeću
- Procedura skladištenja i čuvanja robe
- Provjera i kontrola kvalitete – preventivne mjere
- Kontrola prijama robe
- Procedura postupanja s robom
- Čuvanje dokumentacije i zapisa o kvaliteti

2. Postupak: SMJEŠTAJ I ČUVANJE PIĆA U SKLADIŠTU:

- Smještaj pića u skladištu
- Čuvanje pića u skladištu

3. Postupak: PRIMITAK PIĆA:

- Smještaj pića u prostor za pripremu

4. Postupak: PRIPREMA PIĆA:

- Priprema pića

5. Postupak: ODRŽAVANJE UREĐAJA, OPREME I PROSTORIJA:

- Održavanje uređaja, opreme i prostorija²⁵

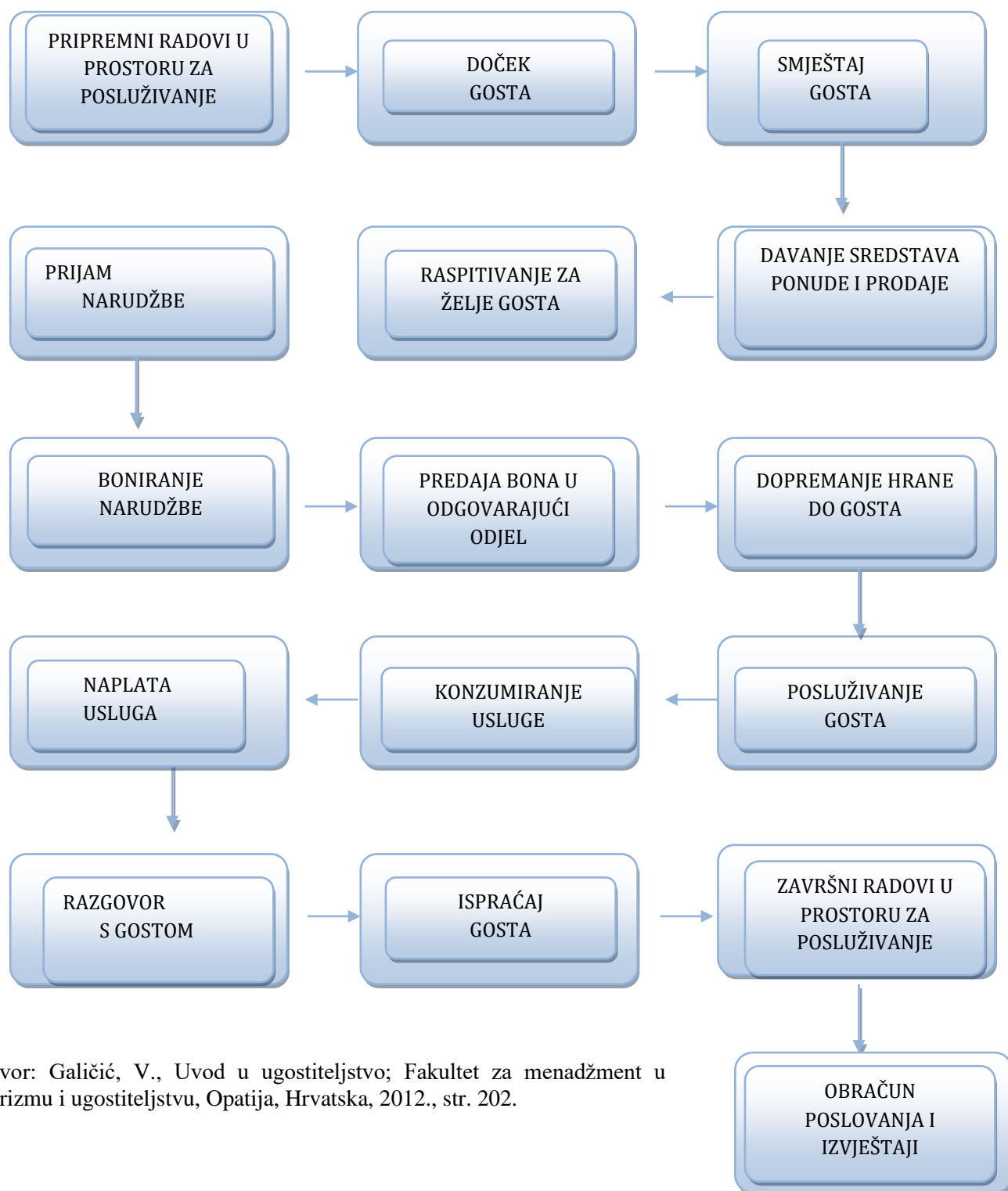
²⁵ Cerović, Z, Hotelski menadžment, Fakultet za hotelski i turistički menadžment, Opatija, 2003., str. 40

Prikaz 3. Postupci procesa pripreme pića i napitaka



Izvor: Galičić, V., Uvod u ugostiteljstvo, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, Hrvatska, 2012., str. 201.

Prikaz 4. Postupci procesa posluživanja pića i napitaka



Izvor: Galičić, V., Uvod u ugostiteljstvo; Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, Hrvatska, 2012., str. 202.

U okviru svakog predočenog postupka na prethodnom prikazu, moguće je prepoznati određene aktivnosti:

1. Postupak: PRIPREMNI RADOVI U PROSTORU ZA POSLUŽIVANJE:

- Pripremanje prostorija i osoblja za posluživanje
- Postavljanje, poravnanje i podlaganje stolova
- Poravnanje sjedala
- Prostiranje stolnjaka
- Postavljanje pribora
- Uređivanje radnih stolova
- Proučavanje sredstava ponude i prodaje
- Osobno uređivanje odjeće i izgleda (higijena)

2. Postupak: DOČEK GOSTA.

3. Postupak: SMJEŠTAJ GOSTA.

4. Postupak: DAVANJE SREDSTAVA PONUDE I PRODAJE:

- Cjenik pića
- Vinska karta
- Barska karta
- Specijalizirana ponuda

5. Postupak: RASPITIVANJE ZA ŽELJE GOSTA:

- Razgovor s gostom

6. Postupak: PRIJAM NARUDŽBE:

- Odluka gosta o odabiru pića

- Zapis odabira gosta²⁶

Postupak: BONIRANJE NARUDŽBE:

- Boniranje prodajnih artikala u restoranskom informacijskom sustavu

8. Postupak: PREDAJA BONA U ODGOVARAJUĆI ODJEL:

- Fizički prijenos bona do odgovarajućeg odjela
- Predaja bona putem udaljenih pisara

9. Postupak: DOPREMANJE PIĆA DO GOSTA:

- Preuzimanje pića
- Odlazak s pićem do stola gosta

10. Postupak: POSLUŽIVANJE GOSTA.

11. Postupak: KONZUMIRANJE USLUGE.

12. Postupak: NAPLATA USLUGA:

- Gotovina
- Negotovina (kreditne kartice, čekovi, voucheri, narudžbenice)
- Terećenje računa hotelskog gosta

13. Postupak: RAZGOVOR S GOSTOM:

- Raspitivanje o zadovoljstvu gosta
- Raspitivanje o kvaliteti pružene usluge
- Primanje pohvala i prigovora

14. Postupak: ISPRAĆAJ GOSTA.

15. Postupak: ZAVRŠNI RADOVI U PROSTORU ZA POSLUŽIVANJE.

16. Postupak: OBRAČUN POSLOVANJA I IZVJEŠTAJI:

- Izvještaji restoranskog podsustava o ostvarenoj prodaji
- Statistika odjeljenja²⁷

Pića obično uključuju alkoholna pića, pivo i mineralnu vodu, no često isključuju druga bezalkoholna pića koja u hotelima tretiraju kao hranu. Funkcija pića može se sagledati i kao ciklus koji čini slijed kojim piće prelazi od dobavljača do gosta.

U usporedbi s hranom, ciklus pića je, zbog mnogih razloga, jednostavniji. Mnoga se pića, u standardnim mjerama i pod zaštićenim imenima, nabavljaju od jednog ili nekoliko dobavljača. Iako novčana vrijednost pojedinih stavki može biti visoka, napitci uglavnom nisu kvarljivi te

²⁶ Galičić, V., Uvod u ugostiteljstvo; Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, Hrvatska, 2012., str. 202.

²⁷ Ibidem, str. 203

se njima, u raznim fazama ciklusa pića od nabave do prodaje, može rukovati u istom obliku u kojem se nabavljani.

Primitak se bavi provjeravanjem je li isporučeno ono što je naručeno i obrnuto, no to je, zbog oblika u kojemu se napitci dostavljaju, razmjerno jednostavan postupak. Za razliku od hrane, pića se obično skladište prije negoli ih se distribuira po prodajnim mjestima u hotelu.²⁸

Iako su za pojedina vina potrebnu drukčiji uvjeti skladištenja nego za neka druga vina i ostale napitke, općenito gledano, napitci ne traže tako određene uvjete skladištenja kao hrana, no jednako je potrebno, ako ne i potrebnije, izbjeći da se sredstva zarobe zalihama koje nisu nužne. Zbog razmjerno visoke vrijednosti nekih napitaka, osobito je važno često provoditi inventure. Dok su priprema i posluživanje hrane obično razdvojeni, svako prodajno mjesto u hotelu koje prodaje pića povezuju pripremu i prodaju napitaka te obično postoji standardna jedinica po kojoj se prodaje svako od pića. Varijacije su vjerojatne samo s koktelima i drugim pićima napravljenim miješanjem.

Zbog navedenih razloga, kontrola napitaka je znatno jednostavnija nego kontrola izdataka za hranu te se obavlja na jedan od dva načina:

- na mineralne vode, piva, vina i alkoholna pića primjenjuju se standardne marže, te se prema njima provodi provjera
- pića se prodajnim mjestima izdaju po prodajnim cijenama, te ih se kontrolira prema prodaji.

Koristeći se tim metodama, najbolje je prema svakom prodajnom mjestu odnositi se kao prema zasebnom mjestu troškova koje se onda može nadgledati tako da se izdavanje prilagodi promjenama u razini zaliha, što se obično radi tjedno.²⁹

Hotelski objekt koji poslužuje pića i napitke mora imati točionik odgovarajuće površine. Točionik je uređen i opremljen prostor gdje se pripremaju, izdaju ili poslužuju pića i napici, a mogu se pripremati i hladna i topla jednostavna jela te slastice. Ovaj prostor može biti funkcionalna cjelina unutar zasebne prostorije ili blizu blagovaonice ili prostora za posluživanje gostiju na otvorenom.

Točionik također može funkcionirati kao samostalna jedinica u prostoru za posluživanje. Osnovna oprema uključuje miješalicu s toplom i hladnom vodom, odvod,

²⁸Medlik, S., Ingram, H., *Hotelsko poslovanje; Golden marketing*, Zagreb, 2012., str. 105.

²⁹Ibidem., str. 105.

uređaje za odlaganje pića, rashladne uređaje, šank s radnom plohom od nehrđajućeg materijala koji se lako čisti, te dvodijelni ili jednodijelni sudoper i stroj za pranje čaša.

Ako se u točioniku pripremaju i poslužuju samo hladna jednostavna jela, potrebno je imati radnu površinu za obradu hrane, dvodijelni sudoper s toplom i hladnom vodom, rashladni uređaj za hladna jela i slastice, te poseban umivaonik za osoblje s tekućom vodom, tekućim sapunom, papirnatim ručnicima ili aparatom za sušenje ruku.

U slučaju pripreme i posluživanja toplih jela, točionik mora biti opremljen termičkim blokom i uređajem za odvođenje pare, dima i mirisa (napom) s dovoljnim kapacitetom prozračivanja ili učinkovitom prirodnom ventilacijom.³⁰

Veličina i raznolikost hotelskog tržišta odražava se i na broju i tipu hotelskih barova, glavnih hotelskih prodajnih mjesta za služenje pića. U malom hotelu jedan bar može posluživati i goste koji u hotelu borave i oni koji to nisu, one koji će samo popiti piće, kao i one koji piju prije obroka; isti bar može pićima opskrbljivati restoraciju i bankete; u baru se uz pića može posluživati i hrana. U većim hotelima može postojati bar namijenjen samo gostima hotelima, koji može biti povezan s prostorijom za gledanje televizije, kao i koktel-bar ili bar pri restoraciji, kao i jedan ili više barova koji poslužuju bankete.³¹

U mnogim hotelima gosti imaju mogućnost odabrati da im se doručak, a često i drugi obroci, posluže u sobu, što može obaviti isto osoblje koje poslužuje u restoracijama i barovima, ili osoblje koje vodi domaćinstvo ili, u velikim hotelima, osoblje za posluživanje u sobama. Kada se hrana i piće u sobama poslužuju kao dio usluga bara ili restoracije, to se može smatrati proširenjem operacija tih odjela. Služenje pića u sobama može se izvoditi i uz pomoć minibarova u gostinskim sobama, opskrbljenih izborom alkoholnih i bezalkoholnih pića namijenjenih gostima kojima se, kasnije, zaračunavaju konzumirana pića.³²

Dvije "pomoćne" službe, kuhinja i skladišta, opslužuju prostore za prodaju hrane i pića, uključujući restoracije, barove, posluživanje u sobama i bankete.

Kuhinjske prostore u hotelima najbolje je razlikovati prema razini centralizacije—tako da opslužuju sva prodajna mjesta hrane u hotelu kada ih ima više, ili prema tome postoje li zasebne kuhinje za svaku od restoracija, uključujući posluživanje u sobama i bankete. Glavni čimbenici koji određuju ovu strukturu obično su raspon i raznolikost ponude, ali značajnu ulogu igra i poslovna strategija i filozofija koju odabire uprava hotela.

³⁰Galičić, V., Uvod u ugostiteljstvo; Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, Hrvatska, 2012., str. 220.

³¹Medlik S., Ingram H.; Hotelsko poslovanje; Golden marketing, Zagreb, 2012., str. 107.

³²Ibidem, str. 107.

Jedna središnja kuhinja olakšava nadzor nad proizvodnjom hrane te može voditi visokom stupnju neiskorištenosti opreme i osoblja. No, ondje gdje se obroci pripremaju za nekoliko prodajnih mjesta, može postati teško razdvojiti izdatke za proizvodnju hrane za svako od tih mjesta, a mogu se razviti i sukobi oko prvenstva koje može zahtijevati, recimo jedan ili više banketa koji se zbivaju u vrijeme kada su i restoracije najopterećenije.³³

Skladišta hrane i pića u hotelima pojavljuju se u tri tipa:

1. skladišta hrane, obično dalje podijeljena na skladišta suhe hrane, skladišta kvarljive hrane, hladnjače i sl.
2. skladišta pića ili "podrumi"
3. skladišta stolnjaka i ubrusa, porculana, staklenoga i srebrnoga pribora za jelo.

Načini skladištenja se razlikuju od hotela do hotela. U nekim hotelima skladišta suhe hrane glavna hotelska skladišta u kojima se čuvaju se samo nekvarljive namirnice već i sredstva za čišćenje, papirna konfekcija i potrepštine za goste, a podrum se često koristi ne samo za skladištenje mineralne vode, piva, vina i alkoholnih pića već i cigara, cigareta i duhana. Ponekad je podrum rezerviran za vina koja trebaju posebne uvjete skladištenja, dok su druga pića uskladištena odvojeno u skladištima za suhu hranu. Restoracijski stolnjaci i ubrusi mogu se skladištiti u korisničkim odjelima zajedno s porculanom, čašama i priborom za jelo.³⁴

³³Ibidem, str. 109.

³⁴Medlik S., Ingram H.; *Hotelsko poslovanje; Golden marketing, Zagreb, 2012., str. 110.*

3.3. Nabava i upravljanje zalihama hrane i pića u hotelima

Sve više menadžera u hotelijerstvu prepoznaje da je djelotvorno funkcioniranje nabavne službe ključan preduvjet za uspješno poslovanje. Ova spoznaja proizlazi iz činjenice da kvalitetna organizacija ove službe može omogućiti ostvarivanje dva ključna elementa:

1. **Optimizacija troškova** – Efikasna nabava omogućava smanjenje troškova nabave, čime se povećava profitabilnost hotela.
2. **Osiguranje kvalitete** – Pravilno odabrani dobavljači i kontrola kvalitete sirovina osiguravaju visoki standard usluga, što direktno utječe na zadovoljstvo gostiju i reputaciju hotela.³⁵

Tablica 1. Mogući razlozi visokih materijalnih troškova u poslovanju hotela

Podproces	Mogući razlog povećanja materijalnih troškova poslovanja
1. PLANIRANJE JELOVNIKA I MENU-a	<ol style="list-style-type: none"> 1. Neuvažavanje razlike između ručka i večere, o godišnjem dobu, o vremenu i temperaturi. 2. Neprikladan izgled jelovnika – nejasan, nerazumljiv ili težak za čitanje, neprivlačan. 3. Jelovnik sadrži previše ili premalo jela (artikala). 4. Jednoličan jelovnik – jela se ponavljaju. 5. Nevođenje računa o raspoloživim namirnicama na tržištu u određenom trenutku. 6. Slabo određivanje prodajnih cijena za jela. 7. Manjkavo planiranje potrebne radne snage za realizaciju najprometnijih jela. 8. Manjkavo predviđanje potrebnog materijala i opreme za realizaciju predviđenog prometa.
2. NABAVA ROBE I MATERIJALA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prevelike nabavke robe i materijala. 2. Nabavke uz visoke cijene. 3. Pomanjkanje specifikacije standarda nabavljene robe (težina, kvaliteta, količina). 4. Nedovoljno prakticiranje poziva na ponudu i korištenje konkurencija između dobavljača. 5. Pomanjkanje koordinacije, kontrole i centralizacije nabave. 6. Slabi odnosi s dobavljačima. 7. Nedostatak proračuna nabave i nedostatak kontrole faktura i dokumentacije. 8. Prakticiranje stalnih i trajnih narudžbi dobavljačima umjesto varijabilnih narudžbi prema potrebama. 9. Spekulativne nabavke.
3. PRIMANJE I PREUZIMANJE ROBE	<ol style="list-style-type: none"> 1. Krađe i štete prilikom preuzimanja robe. 2. Pomanjkanje kontrole cijena, kvalitete i količine isporučene robe. 3. Pomanjkanje strogog postupka utvrđivanja i reklamiranja za primljenu pokvarenu robu ili neprimljenu robu. 4. Pomanjkanje primjene kontrole postupka primanja i preuzimanja robe. 5. Pomanjkanje potrebne opreme za primanje robe. 6. Pomanjkanje prostora i mogućnosti manipuliranja u prostoru za primanje robe. 7. Manjkavo arhiviranje i pomanjkanje kontrole dokumenta u vezi s primanjem robe. 8. Držanje pokvarljive robe dugo vremena, uz nepovoljnu temperaturu ili u nepovoljnim uvjetima u prostorijama za primanje robe.
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Uskladištenje robe na nezgodnom mjestu u skladištu (npr. maslac, mlijeko, jaja blizu jakih sireva ili ribe).

³⁵Galičić, V., Uvod u ugostiteljstvo; Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, Hrvatska, 2012., str. 185.

4. SKLADIŠTENJE ROBE	2. Uskladištenje pod nepovoljnom temperaturom ili na vlažnom mjestu. 3. Pomanjkanje svakodnevne kontrole uskladištene robe te slaba higijena ili nedovoljno čišćenje prostorija. 4. Krađe i štete u skladištu, nepostojanje ili nepoštivanje normativa kala, kvara ili rastura. 5. Ne vođenje periodične kontrole pokvarenih i oštećenih artikala u skladištu, kao i ne vođenje statistike koeficijenta obrtaja zaliha. 6. Manjkavo vođenje evidencije i kontrole primljene i izdane robe, kao i inventura zaliha na skladištu. 7. Podjela odgovornosti u skladištu i skladišnim mjestima između više osoba.
5. IZDAVANJE ROBE IZ SKLADIŠTA	1. Pomanjkanje kontrole i evidencije «zahtjevnica» i «izdatnica» za izdanu robu iz skladišta. 2. Nedostatak uređene, uvedene odgovornosti i ovlaštenja za izdavanje robe iz skladišta. 3. Pomanjkanje oznake vrijednosti izdane robe. 4. Nekontrolirano i neopravdano izdavanje robe. 5. Nedovoljan i neprikladan inventar ili oprema za pripremanje izdanih namirnica. 6. Pretjerani troškovi za izdavanje povrća i mesa. 7. Pomanjkanje kontrole direktnih nabavni i korištenje sirovina. 8. Nekorištenje ostataka namirnica za pripremanje jela uz niže cijene.
6. PROIZVODNJA (PRIPREMANJE JELA)	1. Proizvodnja iznad potrebnih količina. 2. Korištenje slabih metoda kuhanja, pripremanja jela. 3. Predugo kuhanje i kuhanje uz nepovoljnu temperaturu. 4. Slabo programiranje vremena proizvodnje (prerano ili prekasno). 5. Nekorištenje i neprimjenjivanje normativa utroška materijala. 6. Neprikladna oprema i inventar.
7. POSLUŽIVANJE	1. Obroci nisu standardizirani. 2. Pomanjkanje standardnog pribora za posluživanje. 3. Pomanjkanje brige o ostacima hrane (koja se može upotrijebiti). 4. Pomanjkanje kontrole i evidencije izdanih i posluženih obroka. 5. Dugo trajanje servisa i čekanje gostiju. 6. Rasipanje i gubici kod izdavanja jela i posluživanja. 7. Potkradanje i štete od strane poslužujućeg osoblja. 8. Pomanjkanje pažnje i kontrole gostiju koji napuštaju lokal. 9. Pomanjkanje evidencije i kontrole prodaje i usporedbe između prodaje i nabavke. 10. Pomanjkanje analize prodaje da bi se ustanovile tendencije. 11. Neprivlačna jela slabo poslužena u neugodnom ambijentu. 12. Nedovoljna propaganda i reklama i unutrašnje obavještanje.
8. KONTROLA POSLOVANJA	1. Ne vođenje kontrole dnevne prodaje. 2. Manjkavo predviđanje prodaje i troškova. 3. Ne vođenje evidencije o kretanju cijena, nedovoljna kontrola i odgovornost osoblja. 4. Ne vođenje posebne analize i primjeni, poštivanju zacrtane poslovne politike i realizaciji postavljenih ciljeva u poslovanju. 5. Ne vođenje ili nedovoljno vođenje kontrole o hrani personala. 6. Pomanjkanje kontrole dnevnih zbivanja.

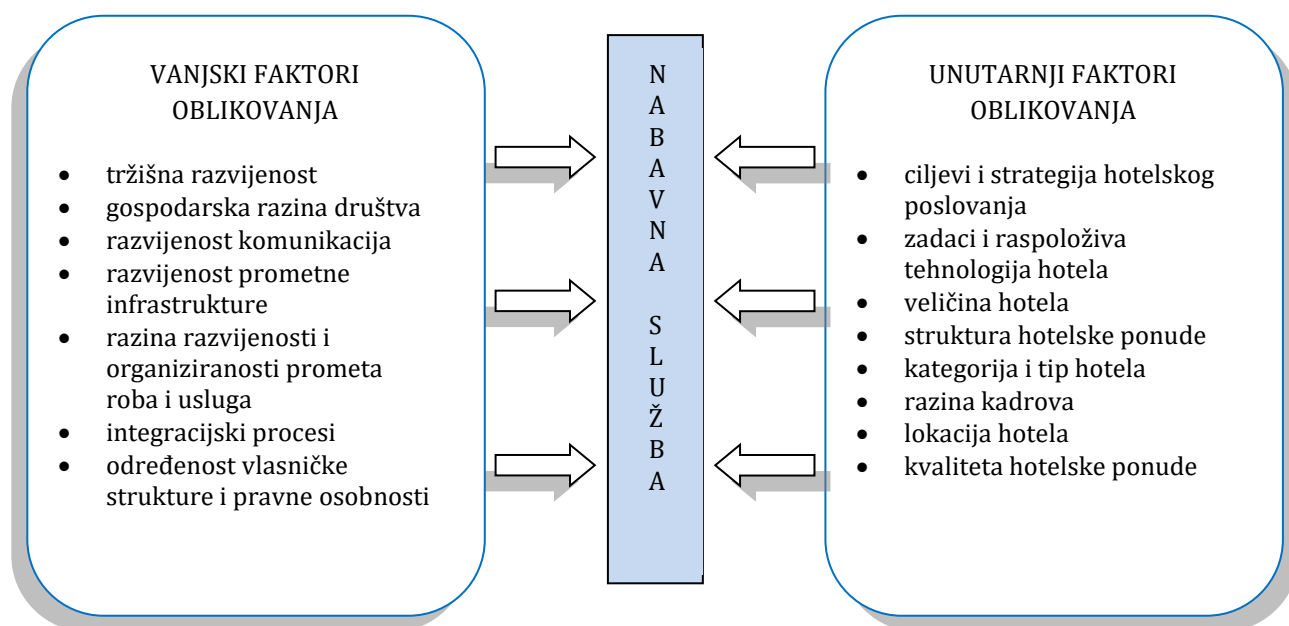
Izvor: Galičić, V., Uvod u ugostiteljstvo, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, Hrvatska, 2012., str. 183.

Nabava je jedna od osnovnih poslovnih funkcija hotela od čijeg rada u veliko ovisi uspješnost poslovanja. U operativnom smislu, nabava obuhvaća:

- organizaciju nabave,
- istraživanja tržišta nabave,

- planiranje nabave materijala,
- utvrđivanje količine materijala,
- naručivanje materijala,
- praćenje izvršenja narudžbi materijala,
- dopremu materijala,
- primanje,
- kvalitativnu i kvantitativnu kontrolu materijala,
- evidenciju,
- kontrolu i
- analizu nabave.³⁶

Prikaz 5. Faktori oblikovanja organizacijske nabavne službe



Izvor: Galičić, V., Uvod u ugostiteljstvo, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, Hrvatska, 2012., str. 185.

Zalihe se mogu definirati kao materijalna dobra, koja se nabavljaju radi prerade, dalje prodaje ili prodaje radi ostvarivanja profita. Zalihe se mogu uglavnom svrstati u tri osnovne vrste:

1. robu (zalihe namijenjene daljnjoj prodaji),

³⁶Galičić, V., Uvod u ugostiteljstvo; Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, Hrvatska, 2012., str. 185.

2. sirovine i materijal (materijalna dobra koja se upotrebljavaju u proizvodno – uslužnom procesu)

3. poluproizvode i gotove proizvode (dovršeni proizvodi namijenjeni prodaji).³⁷

Zalihe su ključni segment u upravljanju obrtnih sredstava hotela. Njihovo odsustvo može otežati gospodarsku djelatnost, jer robu nije moguće stalno nabavljati odmah, što može dovesti do zastoja u proizvodno-uslužnom procesu, osobito u pripremi i pružanju usluga smještaja, prehrane i točenja pića.³⁸

Prema opsegu, zalihe se mogu klasificirati kao:

1. Minimalne zalihe - Osiguravaju kontinuitet proizvodnje ili usluga.
2. Optimalne zalihe - Ove zalihe minimiziraju troškove nabave i omogućavaju ispunjenje korisničke potražnje između redovitih isporuka.
3. Maksimalne zalihe - Pružaju sigurnost, posebno u uvjetima nestašica na tržištu.

Upravljanje zalihama podrazumijeva minimiziranje ukupnih troškova nabave, čuvanja i korištenja. Veliki dio zaliha povezan je s uslugama prehrane, koje prate usluge smještaja i čine ključnu proizvodno-uslužnu djelatnost u hotelijerstvu. Menadžeri ne mogu izbjeći kontrolu zaliha, jer su one od esencijalne važnosti za poslovanje. Povezanost zaliha s različitim aspektima poslovnog okruženja dodatno komplicira rješavanje problema u upravljanju zalihama.³⁹

3.4. Minimalni tehnički uvjeti za pripremu i posluživanje hrane i pića u hotelima

Ako hotel nudi usluge prehrane (doručak, ručak, večera, à la carte) te priprema i poslužuje pića i napitke, obavezno je da u okviru svojih funkcionalnih cjelina (bilo u zatvorenom prostoru ili na otvorenim natkrivenim površinama, poput terasa, uz bazen ili na plaži) osigura odgovarajuće sadržaje za pružanje tih usluga. To uključuje:

- Kuhinja za pripremu hrane i pića
- Blagovaonica za ugostiteljstvo gostiju
- Prostorija za posluživanje koja omogućava efikasno posluživanje
- Točionik za pića

³⁷Galičić, V., Uvod u ugostiteljstvo, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, Hrvatska, 2012., str. 190.

³⁸Galičić, V., Uvod u ugostiteljstvo, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, Hrvatska, 2012., str. 190.

Prostorije za čuvanje hrane i pića kako bi se osigurala kvaliteta i sigurnost namirnica.

U hotelu, posluživanje gostiju hranom, pićem i napicima odvija se u blagovaonici ili drugim prostorima za posluživanje. Blagovaonica je specijalizirana prostorija koja služi isključivo za blagovanje i opremljena je namještajem prilagođenim toj svrsi. Ako se u prostoru za posluživanje, unutar točionika, obavlja priprema jela, taj prostor mora biti opremljen opremom sukladno složenosti pripremljenih jela. Međutim, čišćenje i obrada hrane ne smiju se obavljati u prostoru za posluživanje.

Blagovaonica i prostorije za posluživanje moraju imati prirodnu ili umjetnu ventilaciju te osigurati dobro osvjetljenje. Također, podovi u blagovaonici i prostorima za usluživanje ne smiju biti klizavi, čime se osigurava sigurnost gostiju i osoblja.⁴⁰

Stolovi za posluživanje gostiju trebaju imati površinu koja se lako čisti i dezinficira. Površina stola, na kojem se poslužuje jelo, mora biti prekrivena neoštećenim i čistim stolnjakom ili podloškom za posluživanje ispred svakog konzumnog mjesta. Pribor za jelo treba biti izrađen od nehrđajućeg materijala, čime se osigurava trajnost i higijenska ispravnost. Ove mjere doprinose održavanju visokih standarda čistoće i sigurnosti u ugostiteljstvu..

Hotel u kojem se priprema hrana i gostima pružaju usluge prehrane uključujući i ako se pruža samo usluga doručka mora imati kuhinju.

Kuhinja je funkcionalna cjelina u kojoj su sve prostorije i prostori povezani na način da osoblje ne prolazi u prostorijama i prostorima namijenjen gostima. Kuhinja mora kapacitetom odgovarati broju konzumenata u objektu.

Hotel može imati drugu kuhinju/e koja ne mora biti u cijelosti opremljena i uređena kao kuhinja.

Ugostitelj može organizirati pripremu jela za termičku obradu u centralnoj pripremnici hrane, koja mora biti opremljena vozilom, uređajima i opremom za dostavu hrane. Ako kuhinja samo termički obrađuje jela pripremljena od strane drugih proizvođača ili iz centralne pripremnice, ne mora imati vlastite pripremnice hrane.

Kuhinja, druga kuhinja i centralna pripremnica predstavljaju funkcionalne cjeline u kojima su sve prostorije međusobno povezane tako da osoblje ne prolazi kroz prostore namijenjene gostima i ostalom osoblju. Tehnološki proces pripreme hrane mora se odvijati u zatvorenom krugu unutar tih funkcionalnih cjelina, čime se osigurava efikasnost i higijenska ispravnost pripreme hrane.

⁴⁰ Minimalni tehnički uvjeti ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli, Narodne novine 56/2016; https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2016_06_56_1451.html (23.02.2024.)

Kuhinja, druga kuhinja i centralna pripremnica moraju imati prostore, uređenje, opremu, uređaje i pravila postupanja.⁴¹

Hotel mora imati prostorije za spremanje hrane i pića, opremljene policama i/ili ormarima s pretincima, koje su prilagođene kapacitetu potrebnom za način nabave (dnevni ili višednevni). Prostorije za čuvanje lako pokvarljive hrane trebaju biti opremljene rashladnim uređajima dovoljnog kapaciteta, koji omogućuju odvojeno čuvanje različitih vrsta hrane.

U objektima s do 25 smještajnih jedinica, hrana se može čuvati i u rashladnim uređajima unutar kuhinje, umjesto u posebnoj prostoriji za spremanje, pod uvjetom da ti uređaji imaju odgovarajući kapacitet. Ove mjere osiguravaju pravilno čuvanje i kvalitetu hrane u hotelu.⁴²

Sredstva za čišćenje, dezinfekciju i održavanje, moraju se čuvati i odlagati u zasebnim prostorijama ili prostorima (spremište ili ormar).

Objekt mora imati dovoljan broj jelovnika i karti pića i napitaka na svakom stolu ili se isti daju na uvid gostu prije preuzimanja narudžbe. U jelovniku i karti pića i napitaka navode se jela, pića, napici i druge usluge te cijene s porezima. Sve navedeno u jelovniku i karti pića i napitaka mora se uslužiti na zahtjev gosta.

Kada se gost poslužuje samostalno putem samoposlužne postave, jela moraju biti jasno označena odgovarajućim oznakama ili natpisima koji označavaju vrstu jela, pića i napitaka. U slučajevima kada se koriste dekorativne plate ili prepoznatljiva jela, pića i napitci, nije nužno isticati dodatne oznake ili natpise. Ove mjere pomažu gostima da lakše prepoznaju dostupne opcije i odaberu ono što žele.⁴³

Hotel mora imati točionik za pripremu i posluživanje pića i napitaka, s mogućnošću pripreme i posluživanja jednostavnih toplih i hladnih jela. Točionik treba biti adekvatno uređen, opremljen i imati potrebne uređaje.

Pojedini elementi točionika mogu biti smješteni blizu jedan drugoga, čime se stvara funkcionalna cjelina.⁴⁴

⁴¹Minimalni tehnički uvjeti iz skupine hoteli, Narodne novine 56/2016; https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2016_06_56_1451.html (23.02.2024.)

⁴² Minimalni tehnički uvjeti iz skupine hoteli, Narodne novine 56/2016; https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2016_06_56_1451.html (23.02.2024.)

⁴³Ibidem

⁴⁴ Minimalni tehnički uvjeti iz skupine hoteli, Narodne novine 56/2016; https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2016_06_56_1451.html (23.02.2024.)

4. ODABRANI PRIMJER: HOTEL MILENIJ OPATIJA

4.1. Općenito o brandu Amadria park

Amadria Park simbolizira toplu obiteljsku atmosferu i posebnu pažnju prema svakom detalju, a ta filozofija je temelj poslovanja od samih početaka. Povijest i tradicija ugostiteljstva započeli su 1904. godine otvaranjem obiteljskog restorana u Benkovcu, koji i danas posluje, zadržavajući iste vrijednosti te strast za inovacijama i izazovima budućnosti.

Amadria Park organizira razne kulturne događaje i zabavne aktivnosti za goste. To uključuje glazbene koncerte, tematske večeri, izložbe i kazališne predstave. Resorti često nude animacijske programe za djecu i odrasle, kao i specijalizirane radionice i tečajeve, primjerice, kuharske radionice ili tečajeve joge. Gosti mogu uživati u raznim sportskim aktivnostima, uključujući tenis, mini golf, odbojku na pijesku, vožnju biciklom, planinarenje i vodene sportove kao što su jedrenje i ronjenje.

Amadria Park se ponosi vrhunskom gastronomijom, a mnogi hoteli imaju više restorana s različitim konceptima, uključujući fine dining, buffet restorane, beach barove i kafiće. Organiziraju se i posebne gourmet večeri s tematskim menijima i degustacijama vina, često u suradnji s lokalnim vinarima i proizvođačima hrane.

Hoteli Amadria Parka su popularna destinacija za vjenčanja i razne proslave. Nude cjelokupne usluge organizacije događaja, od dekoracije do cateringa, te posjeduju prekrasne lokacije za ceremonije i prijeme. Amadria Park često nudi razne posebne ponude i paket aranžmane, kako bi svojim gostima omogućili još bolji doživljaj boravka:⁴⁵

- Sezonski Paketi: Posebni popusti i ponude vezane uz određena doba godine, poput ljetnih paketa, zimskih odmora, proljetnih i jesenskih vikenda.
- Wellness Paketi: Uključuju smještaj s dodatnim wellness tretmanima, masažama i pristupom spa centrima.
- Romantični Paketi: Namijenjeni parovima, s posebnim pogodnostima kao što su večere uz svijeće, privatne spa sesije i romantični izleti.
- Obiteljski Paketi: S posebnim sadržajima i aktivnostima prilagođenim obiteljima s djecom.

⁴⁵Hotel Milenij Opatija: <https://www.amadriapark.com/hr/> (04.09.2024)

Amadria Park kontinuirano ulaže u inovacije i digitalizaciju svojih usluga.

Online Rezervacijski sustavi: Poboljšani sustavi za jednostavno i brzo rezerviranje smještaja putem interneta.

- Mobilne Aplikacije: Aplikacije koje gostima omogućuju pristup informacijama o hotelu, rezervacije usluga, pregled događaja i aktivnosti te virtualni concierge.
- Pametne Sobe: Neki od hotela nude sobe opremljene pametnim tehnologijama za upravljanje svjetlom, temperaturom i zabavnim sadržajima putem mobilnih uređaja.

Amadria Park surađuje s lokalnim zajednicama i promovira održivi turizam.

- Podrška lokalnim proizvođačima: Koriste lokalne proizvode i usluge kako bi podržali regionalnu ekonomiju i kulturu.
- Ekološke Inicijative: Provedba programa za smanjenje ugljikovog dioksida, smanjenje otpada, reciklažu i očuvanje prirodnih resursa.

Amadria Park grupacija ima hotele u Zagrebu, Opatiji i Šibeniku. U Zagrebu se nalazi hotel Capital. U Opatiji se nalaze hoteli Milenij, Sveti Jakov, Royal, Agava, Grand Hotel 4 Opatijska Cvijeta, Continental. U Šibeniku se nalaze hoteli Ivan, Jure, Andrija, Jakov, Niko.⁴⁶

Amadria Park se pozicionirao kao vodeća hotelska grupacija u Hrvatskoj, poznata po svojoj vrhunskoj usluzi, bogatoj ponudi sadržaja i predanosti kvaliteti. Sa širokim spektrom smještajnih kapaciteta, inovativnim pristupom i fokusom na održivost, Amadria Park pruža nezaboravna iskustva svojim gostima, istovremeno pridonoseći razvoju lokalne zajednice i očuvanju okoliša.⁴⁷

⁴⁶Hotel Milenij Opatija: <https://www.amadriapark.com/hr/> (04.09.2024)

⁴⁷Ibidem

4.2. Općenito o hotelu Milenij Opatija

Hotel Milenij, smješten u povijesnoj vili iz doba Habsburgovaca, nudi svu raskoš hotela od pet zvjezdica. Okružen je predivnim vrtovima, a u sklopu hotela nalazi se i omiljena terasa u Opatiji s pogledom na cijeli Kvarnerski zaljev.

Nalazi se na predivnoj lokaciji uz more, na opatijskoj šetnici poznatoj kao Lungomare. Okružen je prekrasnim parkovima i povijesnim vilama, a njegova blizina glavnim atrakcijama Opatije čini ga idealnim za goste koji žele istražiti grad.⁴⁸

Slika 1. Hotel Milenij Opatija



Izvor: Hotel Milenij Opatija; <https://www.amadriapark.com/hr/hotel/amadria-park-hotel-milenij-opatija-business-leisure-hotel/> (25.02.2024.)

Slavni arhitekt Carl Seidl projektirao je 1908. stari dio današnjeg hotela Milenij koji je nadograđen na postojeću vilu. Rekonstrukcija je dovršena 1910. godine.

Južni dio hotela sagrađen je kao luksuzna vila 1836. godine. Ondje je 1898. godine otvorena kavana Principe Umberto, tako nazvana u čast posjeta talijanskog princa Umberta.

Plesna dvorana čije je zidove freskama oslikao bečki slikar Karl Ludwig Hassman nadograđena je 1924. godine, a ondje je danas smješten restoran Argonauti u kojem se još uvijek mogu vidjeti umjetnine nadahnute grčkom mitologijom.⁴⁹

Hotel Milenij u Opatiji nudi razne sadržaje za opuštanje, poslovne potrebe i svečane događaje:

⁴⁸Hotel Milenij Opatija; <https://www.amadriapark.com/hr/hotel/amadria-park-hotel-milenij-opatija-business-leisure-hotel/> (25.02.2024.)

Wellness i spa centar:

- Spa centar: Pruža različite tretmane za opuštanje, uključujući bazen sa staklenom kupolom, relax zonu s finskom saunom i turskom kupelji, te tople klupe i ležajeve.
- Masaže i tretmani ljepote: Nude se različite vrste masaža i tretmani lica i tijela s kvalitetnim kozmetičkim proizvodima.
- Fitness centar: Opremljen za goste koji žele održati tjelesnu kondiciju tijekom boravka.

Poslovne i svečane usluge:

- Konferencijske dvorane: Moderno su opremljene i prilagodljive za različite vrste poslovnih događanja.
- Banketne dvorane: Pogodne su za vjenčanja, proslave i druge svečane događaje, uz mogućnost prilagodbe prostora prema potrebama klijenata.

Dodatni sadržaji:

- Bazen: Unutarnji bazen s pogledom na more.
- Privatna plaža: Ekskluzivan pristup plaži za goste hotela.
- Parking: Dostupan uz nadoplatu.
- Concierge usluge: Pomoć pri organizaciji izleta, transfera i drugih usluga prema željama gostiju.⁵⁰

Hotel Milenij pruža luksuzne sadržaje u atraktivnoj lokaciji uz more, prikladnu za romantične, obiteljske i poslovne boravke. Hotel nudi sve potrebne sadržaje za udoban i ugodan boravak.

4.3. Organizacija odjela hrane i pića na primjeru hotela Milenij Opatija

Odjel hrane i pića u hotelu Milenij u Opatiji predstavlja značajan dio luksuzne usluge hotela, koji je dio lanca Amadria Park i poznat je po visokim standardima. Restorani i barovi unutar hotela uključuju:

⁵⁰ Hotel Milenij Opatija; <https://www.amadriapark.com/hr/hotel/amadria-park-hotel-milenij-opatija-business-leisure-hotel/> (04.09.2024.)

- **Restoran Argonauti:** Glavni restoran hotela, specijaliziran za mediteransku kuhinju s naglaskom na svježe lokalne sastojke. Jelovnik nudi razna jela inspirirana regionalnom kuhinjom, s fokusom na kvalitetu i prezentaciju. Restoran pruža pogled na Kvarnerski zaljev.
- **Caffe Wagner:** Elegantni kafić i slastičarnica unutar hotela, poznat po izboru kolača, torti i drugih slastica, te vrhunskoj kavi. Nudi autentičnu atmosferu Opatije s pogledom na more.
- **Piano Bar Madonnina:** Bar koji pruža opuštajuću atmosferu za uživanje u koktelima i vinima, uz profesionalnu i nenametljivu uslugu. Prostor nudi ugodan ambijent i pogled na more.

Odjel hrane i pića u hotelu Milenij teži pružanju usluge visokih standarda s naglaskom na personalizaciju, bilo da se radi o doručku, ručku, večeri ili piću u baru, uz visoku pažnju prema detaljima.⁵¹

4.3.1. Restoran Argonauti u hotelu Milenij Opatija

U sklopu hotela Milenij možemo pronaći restoran Argonauti koji se nalazi također uz samu šetnicu a poznat je po svojoj ponudi dnevno svježe ulovljene ribe, kvarnerskih škampa i kamenica. U samom restoranu se ponekad organiziraju svečani domjenci, svadbe ali također i gastro eventi s poznatim kuharima ili proizvođačima poput sirane Busti, vinarije Rossi, suradnje sa chefom Mandarićem i slično. Ponuda se bazira na raznovrsnim kvalitetnim pićima i namirnicama.⁵²

⁵¹Hotel Milenij Opatija; <https://www.amadriapark.com/hr/hotel/amadria-park-hotel-milenij-opatija-business-leisure-hotel/> (04.09.2024.)

⁵²Ibidem

Slika 2. Restoran Argonauti u hotelu Milenij Opatija



Izvor: Hotel Milenij Opatija; <https://www.amadriapark.com/hr/restaurant/restaurant-argonauti/>(25.02.2024.)

Restoran Argonauti, hotelski á la carte fine dining restoran, poslužuje lokalne gurmanske delicije s naglaskom na svježije riblje specijalitete i žive škampe iz Kvarnerskog zaljeva. Veliku ulogu u jelovniku Hotela Milenij ima bogat riblji i mesni meni te sezonski motivirana jela pripremljena od strane kuhara restorana.

Gosti hotela mogu se opustiti uz osvježavajuća pića na terasi i u kavani Wagner, s pogledom na Kvarnerski zaljev. Kuhar restorana sastavlja jelovnike koji kombiniraju tradicionalne i moderne elemente, koristeći lokalne i svježije namirnice. Jelovnik je osmišljen tako da odražava regionalne okuse.⁵³

Slika 3. Terasa restorana Argonauti u hotelu Milenij Opatija



⁵³Hotel Milenij Opatija; <https://www.amadriapark.com/hr/hotel/amadria-park-hotel-milenij-opatija-business-leisure-hotel/> (04.09.2024.)

Izvor: Hotel Milenij Opatija; <https://www.amadriapark.com/hr/restaurant/restaurant-argonauti/> (25.02.2024.)

Restoran Argonauti pružajući spoj moderne kuhinje i tradicionalnih okusa. S terasom s koje se pruža pogled na Kvarnerski zaljev, restoran nudi ugodan ambijent za obroke na otvorenom. Restoran je poznat po svojim jelima od svježih plodova mora, domaćoj tjestenini, mesnim jelima te bogatim salatama. Neka od popularnih jela uključuju:

- Carpaccio od svježe ribe
- Rižoto s plodovima mora
- Fileti jadranske ribe na žaru
- Janjeći kotleti s aromatičnim biljem
- Razni deserti, uključujući domaće kolače i slastice.⁵⁴

Restoran nudi degustacijske menije koji omogućuju gostima da kušaju raznovrsna jela u više sljedova. Svaki slijed je pažljivo osmišljen kako bi istaknuo okuse i teksture namirnica. Restoran je otvoren za doručak, ručak i večeru. Doručak se obično poslužuje u formi buffet-a s bogatom ponudom, dok su ručak i večera à la carte.

Na nižoj razini gastro svijeta hotela može se pronaći Milenij Choco Svijet gdje se može vidjeti proces izrade čokolade i kolača, unikatni pokloni i slatkiši te kava i čaj iz cijelog svijeta. Hotel Milenij pruža gostima individualne ili grupne čoko degustacije i slatke radionice.⁵⁵

Milenij Choco predstavlja originalni brend čokolade proizvođača Amadria Park.⁵⁶

4.3.2. Kavana Wagner i Piano bar Madonnina u hotelu Milenij Opatija

Kavana Wagner poznata je po svojoj bogatoj ponudi domaćih slastica i kolača, pripremljenih od najkvalitetnijih sastojaka. Neki od popularnih slastica uključuju:

- Torte raznih okusa (čokoladne, voćne, kremaste)
- Kolači i pite s lokalnim voćem
- Macarons i praline
- Svježi kroasani i peciva.

Kavana Wagner nudi raznovrstan izbor kava, uključujući espresso, cappuccino, latte, i kave s različitim okusima. U ponudi su također razni čajevi, poput crnih, zelenih, biljnih, i

⁵⁴Hotel Milenij Opatija; <https://www.amadriapark.com/hr/hotel/amadria-park-hotel-milenij-opatija-business-leisure-hotel/> (25.02.2024.)

voćnih čajeva, kao i razna pića poput svježe cijeđenih sokova, koktela, vina, i šampanjaca. Povremeno se u kavani održavaju večeri s živom glazbom, a prostor je ponekad domaćin kulturnih događanja, kao što su izložbe i književne večeri, u suradnji s lokalnim umjetnicima i organizacijama. Kavana je popularno mjesto u Opatiji, često posjećivano od strane turista i lokalnih stanovnika.⁵⁷

Slika 4. Kavana Wagner u hotelu Milenij Opatija



Izvor: Hotel Milenij Opatija; <https://www.amadriapark.com/hr/bar/caffe-wagner/> (25.02.2024.)

Slika 5. Piano bar Madonnina u hotelu Milenij Opatija



Izvor: Hotel Milenij Opatija; <https://www.amadriapark.com/hr/bar/piano-bar-madonnina/> (25.02.2024.)

Piano Bar Madonnina ima klasičan i elegantan interijer s pažljivo odabranim detaljima. Veliki prozori pružaju pogled na more, stvarajući opuštajući ambijent, pogodan za

⁵⁷Hotel Milenij Opatija; <https://www.amadriapark.com/hr/hotel/amadria-park-hotel-milenij-opatija-business-leisure-hotel/> (25.02.2024.)

večernje opuštanje. U večernjim satima, bar često nudi glazbu uživo s izvedbama pijanista i drugih glazbenika, što dodatno doprinosi atmosferi.

Gosti mogu uživati u laganoj glazbi i piću u ovom prostoru. Ova događanja doprinose atmosferi bara i privlače goste hotela, kao i posjetitelje izvan hotela. Osoblje Piano Bara Madonnina poznato je po profesionalnom pristupu i pažnji prema detaljima. Gosti mogu očekivati personaliziranu uslugu, bilo da se radi o preporuci pića ili prijateljskom razgovoru. Usluga je nenametljiva, ali uvijek dostupna, čime se dodatno doprinosi ugodnom iskustvu.

Piano Bar Madonnina nudi širok izbor pića i pruža gostima mogućnost opuštanja uz jutarnju kavu, kroasane i svježe cijeđeni sok. Navečer bar nudi koktele, vrhunska vina i opuštenu atmosferu. Prostor je također pogodan za neformalne sastanke s poslovnim partnerima ili za predah od seminara i konferencija.⁵⁸

⁵⁸ Hotel Milenij Opatija; <https://www.amadriapark.com/hr/hotel/amadria-park-hotel-milenij-opatija-business-leisure-hotel/> (04.09.2024.)

5. ZAKLJUČAK

U ovom se završnom radu analizira organizacija odjela hrane i pića u hotelu Milenij, smještenom u Opatiji, s ciljem analiziranja strukture, funkcioniranja i učinkovitosti ovog ključnog poslovnog odjela unutar hotela. Fokus istraživanja je na identificiranju elemenata koji doprinose uspješnom poslovanju odjela hrane i pića, kao i na izazovima s kojima se ovaj odjel suočava.

Rezultati istraživanja za stolom pokazuju da hotel Milenij koristi kombinaciju tradicionalnih i suvremenih pristupa u vođenju odjela hrane i pića. Uspjeh odjela pripisuje se učinkovitoj komunikaciji unutar tima, kontinuiranoj obuci zaposlenika, te pažljivo odabranom meniju koji odgovara preferencijama gostiju. Posebno je istaknuta važnost prilagodbe ponude sezonskim namirnicama i lokalnoj gastronomiji, što doprinosi autentičnosti i atraktivnosti ponude. Analiza je također utvrdila da inovativni pristupi, poput digitalizacije procesa naručivanja i korištenja analitike za praćenje performansi, igraju značajnu ulogu u poboljšanju učinkovitosti i kvalitete usluge.

Naglašava se da hotel Milenij ima dobro organiziran i vođen odjel hrane i pića ključan za cjelokupni uspjeh hotela. Ključne preporuke za buduće unapređenje uključuju daljnje ulaganje u edukaciju osoblja kako bi se osigurao visok standard usluge, uvođenje inovativnih tehnologija za praćenje i analizu zadovoljstva gostiju, te povećanje suradnje s lokalnim dobavljačima kako bi se dodatno poboljšala kvaliteta i autentičnost ponude. Sveobuhvatno, hotel Milenij u Opatiji pokazuje kako se kombinacijom tradicije, inovacija i posvećenosti kvaliteti može postići željeni rezultati poslovanja u ugostiteljstvu. Također, hotel Milenij predstavlja izbor za goste koji traže kvalitetan smještaj i sve ostale usluge te nezaboravno iskustvo na Jadranskoj obali. Bez obzira na razlog dolaska, bilo da je riječ o opuštanju, poslovnim obavezama ili gastronomiji, Hotel Milenij nudi sve potrebne sadržaje za ugodan boravak u Opatiji. Kombinacija tradicije i modernog luksuza u ovom hotelu osigurava da gosti imaju pozitivno iskustvo.

POPIS LITERATURE

Knjige

1. Cerović, Z., Hotelski menadžment, Fakultet za hotelski i turistički menadžment, Opatija 2003.
2. Galičić, V.; Uvod u ugostiteljstvo, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, 2012.
3. Ivanović, S.; Ekonomika ugostiteljstva, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, 2012.
4. Medlik, S., Ingram, H.; Hotelsko poslovanje, Golden marketing, Zagreb, 2002.

WEB STRANICE

1. Hotel Milenij Opatija; <https://www.amadriapark.com/hr/hotel/amadria-park-hotel-milenij-opatija-business-leisure-hotel/>
(25.02.2024.)
2. Hotel Milenij Opatija; <https://www.amadriapark.com/hr/restaurant/restaurant-argonauti/>(25.02.2024.)
3. Hotel Milenij Opatija; <https://www.amadriapark.com/hr/bar/caffe-wagner/>
(25.02.2024.)
4. Hotel Milenij Opatija; <https://www.amadriapark.com/hr/bar/piano-bar-madonnina/>
(25.02.2024.)
5. Minimalni tehnički uvjeti za ugostiteljske objekte iz skupine hoteli, Narodne novine 56/2016;https://narodnenovine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2016_06_56_1451.html
(23.02.2024.)

POPIS PRIKAZA

Prikaz 1. Postupci u procesu posluživanja hrane.....	9
Prikaz 2. Informacijski sustav pripreme i pružanja usluga prehrane.....	12
Prikaz 3. Postupci procesa pripreme pića i napitaka.....	17
Prikaz 4. Postupci procesa posluživanja pića i napitaka.....	18
Prikaz 5. Faktori oblikovanja organizacijske nabavne službe.....	27

POPIS SLIKA

Slika 1. Hotel Milenij Opatija.....	35
Slika 2. Restoran Argonauti u hotelu Milenij Opatija.....	38
Slika 3. Terasa restorana Argonauti u hotelu Milenij Opatija.....	39
Slika 4. Kavana Wagner u hotelu Milenij Opatija.....	41
Slika 5. Piano bar Madonnina u hotelu Milenij Opatija.....	41

POPIS TABLICA

Tablica 1. Mogući razlozi visokih materijalnih troškova u poslovanju hotela.....	26
--	----