Organizacija poslovanja poduzeća „Sunčani Hvar hotels“

Barbarić, Sanja

Master's thesis / Specijalistički diplomski stručni

2015

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Split, Faculty of economics Split / Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:124:742366

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-28**

Repository / Repozitorij:

REFST - Repository of Economics faculty in Split

zir.nsk.hr

UNIVERSITY OF SPLIT

dabar

DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

EKONOMSKI FAKULTET SVEUČILIŠTA U SPLITU

ZAVRŠNI RAD

Organizacija poslovanja poduzeća
„Sunčani Hvar hotels“

Nastavnik/Mentor
Prof.dr.sc. Želimir Dulčić

Student:
Sanja Barbarić 5131286

Split, 2015.

SADRŽAJ

1. UVOD…….……...4
1.1. Predmet i cilj rada ……...……...4
1.2. Izvori podataka i metode prikupljanja…….…….. 5
1.3. Sadržaj i struktura rada …….……5

2. TEORIJSKE ODREDNICE ORGANIZACIJA POSLOVANJA..……...6
2.1. Uloga i značenje organizacije poslovanja..……..……6
2.2. Organizacija i njeni oblici.....……..…...7
2.2.1. Organizacijski sustavi……..…..8
2.3. Organizacijska struktura poduzeća.……...…….9
2.3.1. Definiranje organizacijske strukture.....9
2.3.2. Elementi organizacijske strukture.....9
2.3.3.Formalna i neformalna organizacijska struktura.....9
2.3.4. Vrste organizacijske strukture.....11

3. OPĆI PODATCI O PODUZEĆU „SUNČANI HVAR HOTELS“ …….....19
3.1. Povijest poduzeća …….....19
3.2. Djelatnost ……..…20
3.3. Organizacijska struktura ……..….21
3.4. Hoteli i asortiman sunčanog Hvara ……..….22
3.5. Vizija, misija i ciljevi poduzeća ……..…..24

4.ORGANIZACIJA POSLOVANJA SUNČANOG HVARA …….….25
4.1. Organizacija poslovanja-upravna zgrada.…….....27
4.2. Organizacija poslovanja unutar hotela.....……..….28
4.3. Recepcijsko poslovanje…….…..31
4.4. Housekeeping (Domaćinstvo).....…….…..32
4.5. Food & Beverage..... ……...…33
4.6. Hotelske usluge..... ……...…… 33
4.7.SWOT analiza.....……...…….35
4.8. SWOT analiza po hotelima.....36

5. ZAKLJUČAK …….……38
LITERATURA ……...39
POPIS SLIKA I TABLICA……...40
SAŽETAK……41
SUMMARY……..42

1. UVOD

1.1. PREDMET I CILJ RADA

Poduzeća se danas nalaze u vrlo promjenjivoj i dinamičnoj okolini, stoga je jako bitno da poduzeća raspolažu kvalificiranim i stručnim zaposlenicima, odnosno managerima. Posao menadžera je da sve promjene koje se događaju okolini poduzeća prepozna, te da zna na njih reagirati na najbolji i najbrži način, uz što manje troškova. Kako bi se poduzeće moglo prilagoditi promjenama, potrebno je formuliranje strategije.

Formuliranje strategije započinje analizom okoline poduzeća kako bi menadžer razumijevanjem „velike slike“ bio u mogućosti donijeti optimalnu odluku. Sagledavaju se misija,ciljevi i vrijednosti poduzeća u svjetlu praćenja, interpretacije i razumijevanja u okolini. Sposobnost monitoring-a i evaluacije ovisi o vrijednostima koje posjeduje poduzeće, ali ključni u toj fazi su vrhovni menadžeri koji objektivno sagledavaju poduzeće i okolinu, formuliraju i implementiraju strategiju.

Zahtjev za strateškom analizom polazi od tvrdnje da menadžer ne može u kratkom razdoblju utjecati na vanjsku okolinu već joj se mora prilagoditi i u svjetlu promjena sagledati postavljenu misiju,ciljeve i strategiju i odrediti smjer kretanja u budućem razdoblju. Bez strateške analize, formuliranje strategije bio kaotičan proces za vrhovni menadžment, bez temelja za usporedbu i evaluaciju strateških mogućnosti.

Predmet analize u ovom završnom radu jest organizacija poslovanja poduzeća. Kako odabrati pravu organizacijsku strukturu u odnosu na zahtjeve koje promjene u okolini stalno donose pred poduzeće. Sama organizacijska struktura i način podjele rada unutar jednog poduzeća predstavljene su na primjeru poduzeća „Sunčani Hvar Hotels“.

1.2. IZVORI PODATAKA I METODE PRIKUPLJANJA

Izvori podataka su prikupljeni primarnim i sekundarnim istraživanjem. Primarni podaci dobiveni su iz knjiga, znanstvenih i stručnih radova, dokumentacije samog poduzeća "Sunčani Hvar hotels" d.d., te raznih članaka, dok su sekundarni podaci prikupljeni putem baze Interneta.

1.3. SADRŽAJ I STRUKTURA RADA

Rad je strukturiran po principu lijevka, odnosno najznačajniji sadržaji razmatrani su kroz četiri odvojena poglavlja od općih vidova prema njihovom specifičnom značenju.
U uvodnom dijelu rada objašnjava se predmet obrade i analize, ciljevi koji se žele postići istraživanjem i obradom izabrane teme te metode korištene u tu svrhu.

U drugom dijelu pojašnjavaju se teorijske odrednice organizacije poslovanja poduzeća, odnosno sam pojam same organizacije,strateške analize te metoda koje se koriste u ovom procesu analiziranja poduzeća.

U trećem dijelu rada, teorijske postavke se primjenjuju na praktičnom primjeru poduzeća "Sunčani Hvar hotels" d.d. Poduzeće se prikazuje kroz svoju osnovnu djelatnost, povijest osnutka, te vrsta usluga koje nudi. Pojašnjena je i sama misija,vizija te ciljevi koji se žele postići kako bi poduzeće bilo što bolje i konkurentnije na tržištu.

Zadnji dio rada odnosi se na prikaz poslovanja poduzeća sunčanog Hvara. Prikazana je organizacijska struktura samog poduzeća, te je detaljno objašnjen način obavljanja djelatnosti, odnosno pružanje usluga krajnjem korisniku, po odjelima koji se nalaze unutar poduzeća.

2. TEORIJSKE ODREDNICE OGRANIZACIJE POSLOVANJA

2.1. Uloga i značenje organizacije poslovanja

Organizacija je svjesno udruživanje ljudi kojima je cilj odgovarajućim sredstvima ispuniti određene zadatke s najmanjim mogućim naporom u bilo kojem području života.
Pojam organizacije označava kako:[1]

- Proces organiziranja nekih aktivnosti (poslova) tako i
- Rezultate tog procesa kojim se oblikuju organizacijske jedinice različitih vrsta, širine i struktura u svim područjima društvenog života.

Kako bi svakodnevno mogli odraditi razne obaveze potrebna nam je organizacija. Dakle, organizacija postoji od pojave čovjeka. Od prvih (slučajnih) lovačkih skupina do suvremenih oblika zajedničkog rada i života, čovjek nikada nije mogao, a ni danas ne može bez organizacije.[2]

Ona je prisutna u čovjekovom životu i kod obavljanja najjednostavniji svakodnevnih radnji. Uz pomoć organizacije čovjek svakodnevno na najefikasniji način odrađuje svoje zadatke. Kako je organizacija potrebno u čovjekovu životu, tako je potrebna i unutar poduzeća.

Organizacija unutar poduzeća je malo kopliciranija, jer se radi o organiziranju i koordiniranju rada svih radnika, na različitim razinama, kako bi se posao mogao obavljati brže i uz niže troškove. U samim početcima, organizaciji se nije pridavalo dovoljno pažnje. Danas, u modernom društvu, poklanja se puna pažnja da bi se pravilno koristila u ostvarivanju svih poslovnih ciljeva, ali i omogućila realizacija sve humanijeg procesa rada.

Pojam organizacije je kompleksan i obuhvaća mnoge aktivnosti – od upravljačkih do pripremnih, izvršnih i kontroliranih u raznovrsnim područjima društvenog i privrednog života. Stoga organizacija predstavlja važnu polugu društvenog i privrednog života.

[1] Ivan Matić: Materijali s vježbi – Organizacija poslovanja, Split,2007.g,str.2
[2] Ivan Matić: Materijali s vježbi – Organizacija poslovanja, Split,2007.g,str.1

Bitna obilježja organizacije: [3]

- Cilj odnosno zadatak koji se želi ostvariti
- Sklonost materijalnih sredstava i ljudskog potencijala i
- Njihova racionalna upotreba.

2.2. Organizacija i njeni oblici

Organizacija rada podrazumjeva udruživanje ljudi radi ispunjavanja određenih zadataka. Stara je koliko i ljudski rad, no na početku nije imala ni približno takvo značenje kakvo je poprimila u suvremenom društvu. [4]

Na samim početcim, postojala je samo jednostavna organizacija rada. Kako se okolina poduzeća mjenja, tako se mjenjaju i zahtjevi koji se stavljaju pred poduzeće. Promjene s kojima se poduzeće suočava, mogu biti unutar i izvan poduzeća. Promjene koje se događaju unutar, na njih poduzeće može odgovoriti. Dok na neke vanjske promjene, ne može u potopunosti odgovoriti, ali ih može predvidjeti.

U današnjem vremenu, da bi poduzeće moglo biti konkuretno, odnosno da bi moglo konkurirati na tržištu, potrebno je da svakodnevno prati promjene koje se događaju u okolini pduzeća, te da promptno odgovara na njih.

[3] Ivan Matić: Materijali s vježbi – Organizacija poslovanja, Split,2007.g,str.5
[4] Ivan Matić: Materijali s vježbi – Organizacija poslovanja, Split,2007.g,str. 5

2.2.1. Organizacijski sustavi

Sustav, kao pojam podrazumjeva, mnoštvo međusobno povezanih dijelova i komponenti koji zajedno čine cjelinu. Organizacijski sustavi pretvaraju ljudsku aktivnost, energiju, informacijske resurse,novac, komponente i sirovinu u proizvode i usluge, korisne informacije i nusproizvode i otpad.[5]

Sustavi mogu biti:[6]

a. Otvoreni – oni sustavi koji zahjetvaju konstantnu interakciju sa svojom okolinom da bi ostali i ostvarili ciljeve.
b. Zatvoreni – Sustavi koji su samoodrživi i samodostojni te kojima nije potrebna interakcija s okolinom da bi opstali i ostvarili svoje ciljeve.
c. Formalni – osmišljeni i razvijeni u poduzeću sa konkretnom svrhom i pod pretpostavkom da je efektivno poslovanje ovisno o dobrom osmišljavanju i radu formalnih sustava.
d. Neformalni – ovi sustavi su razvijeni od strane pojedinaca i grupa da bi olakšali njih rad i blagostanje u poduzeću te da popune praznine koje nisu popravili formalni sustavi.
e. Mreže – kombinacija formalnih i neformalnih sustava, temelje se na ljudskoj interakciji i razmjeni informacija.

Sustavi u organizaciji koji su osmišljeni da bi osigurali da organizacija ostvari svoje ključne ciljeve uspješno, nazivaju se glavni organizacijski sustavi. Oni mogu biti:[7]

a. Ljudske ili socijalne naravi
b. Tehnološke naravi
c. Socio-tehničke naravi

[5] Ivan Matić: Materijali s vježbi – Organizacija poslovanja, Split,2007.g,str. 15
[6] Ivan Matić: Materijali s vježbi – Organizacija poslovanja, Split,2007.g,str. 16
[7] Ivan Matić: Materijali s vježbi – Organizacija poslovanja, Split,2007.g,str.16

2.3. Organizacijska struktura poduzeća

2.3.1. Definiranje organizacijske strukture

Značenje riječi "struktura" (lat. structura od struere – slagati, sklapati, zidati) podrazumijeva se npr. građa, sastav, sklop, raspored, način gradnje, tvorevina, organizam. Svaka organizacija, pa tako i poduzeće, ima neku svoju određenu strukturu odnosno sastav unutarnjih veza i odnosa. Organizacijska struktura za poduzeće je važna kao i anatomije za ljudski ili neki drugi živi organizam, pa se u tom smislu organizacija od raznih autora naziva i "anatomijom organizacije" odnosno anatomijom poduzeća.[8]

Važnost odnosno uloga organizacijske strukture toliko je velik za poduzeće da se često pogrešno izjednačava s organizacijom. Organizacija je znatno širi pojam od organizacijske strukture. Organizacijska struktura je samo jedan od djelova organizacije.[9]

Na samu organizacijsku strukturu utječe niz čimbenika. Glavna podjela čimbenika koji utječu na organizacijsku strukturu, možemo podjeliti na:

- Vanjske čimbenika – nalaze se u okolini poduzeća i na njih direktno ne može utjecati, ali im se može u određenoj mjeri prilagoditi
- Unutarnji čimbenici – nalaze se unutar samog poduzeće i na njih može direktno utjecati.

Unutarnji čimebnici:[10]

- ciljevi i strategija poduzeća
- zadaci poduzeća i tehnologija poduzeća
- veličina poduzeća
- kadrovi poduzeća
- struktura proizvoda i usluga
- lokacija poduzeća

[8] Sikavica, P., Novak, M.: Poslovna organizacija, Informator, Zagreb, 1999., str.139.
[9] Buble,M.:„Managament", Ekonomski fakultet Split, Split 2000., str. 235.
[10] http://www.unizd.hr/portals/4/nastavni_mat/2_godina/menadzment/menadzment_11.pdf

Vanjski čimbenici:[11]

- društveno-političko i pravno okruženje
- integracijske procese u grani
- gospodarska infrastruktura
- tržište
- razvoj znanosti i tehnologije

Prilikom određivanje strukture, poduzeće mora uzeti u obzir svakog navedenog čimbenika te odrediti njegov utjecaj na samo poslovanje. Najveći problem stvaraju vanjski čimbenici, jer na njih poduzeće direktno ne može utjecati. Svakodnevnim praćenjem vanjskih promjena, poduzeće može samo predvidjeti određene čimbenike koji mogu nastupiti, ali ne može točno odrediti u kojem trenutku će oni i nastupiti. Unutarnji čimebenici su pod ko trolom samog poduzeća, te je njih lako predvidjeti i planirati njihovo riješavanje.

2.3.2. Elementi organizacijske strukture

Elemente organizacijske strukture u najširem smislumožemo podijeliti na peet osnovnih elemenata:[12]

1. operativni dio kojeg čine svi zaposlenici
2. strateški dio kojeg čine vrhovni menadžeri
3. srednji dio kojeg čini srednja razina menadžmenta
4. tehnostruktura koju čine stručnjaci s posebnim znanjima i vještinama, a često se nalaze izvan formalne strukture
5. štabno osoblje koje podržava menadžment

Zbog različitog definiranja organizacijske strukture imamo i njezine različite elemente. Neki od elemeta organizacijske strukture većine poduzeća:

- *organizacija materijalnih čimbenika* – organizacija materijalnih inputa (sirovina i materijala) kao i organizaciju opreme (kapitalnih dobara).
- *organizacija ljudskog rada* – problemi vezani za organizaciju ljudi, odabiri popunjavanje radnih mjesta te integraciju i socijalizaciju ljudi u radnoj sredini.

[11] http://www.unizd.hr/portals/4/nastavni_mat/2_godina/menadzment/menadzment_11.pdf
[12] http://www.unizd.hr/portals/4/nastavni_mat/2_godina/menadzment/menadzment_11.pdf

- *raščlanjivanje zadataka* – podjela ukupnog zadatka poduzeća na posebne i pojedinačne zadatke.
- *organizacija upravljanja i managementa* – problematika upravljanja i organizacije managementa kao i ostalih međusobnih odnosa.
- *organizacija vremenskog redoslijeda poslova* – istraživanje vremenske usklađenosti svih činitelja proizvodnje i čitavog tijeka proizvodnje i poslovanja[13]

2.3.3. Formalna i neformalna organizacijska struktura

Formalna organizacijska struktura unutar jednog poduzeća je propisana i službeno utvrđena putem statuta, pravilnika, priručnika i odluka pokazuje način na koji se trebaju obavljati poslovne aktivnosti.

Formalnom se organizacijom: [14]
- utvrđuju poslovi koje treba obaviti u organizaciji
- spajaju činitelji rada (rad, materijalni inputi, oprema, ljudi)
- projektiraju radna mjesta i organizacijske jedinice
- određuje status ljudi u organizaciji
- propisuju pravila i norme ponašanja u organizaciji.

U poduzeću osim formalne organizacijske strukture, djeluje i fleksibilna i neodređenija organizacijska struktura - neformalna. Neformalna organizacijska struktura, za razliku od formalne, nije propisana niti utvrđena putem nekakvih pravilnika. Nastaje uglavnom spontano, slijedom određenih aktivnosti u proizvodnom procesu. Većina se poslovnih aktivnosti obavlja zahvaljujući neformalnim i spontanim interakcijama između zaposlenika, te se omogućava pravovremena reakcija.

Neformalne skupine mogu biti interesne ili prijateljske. Mehanizmi neformalne organizacije: ko-lokacija, socijalne grupe, godišnji sastanci, konferencije i događaji, obrazovni programi, rotacija posla, IT i elektronička koordinacija.[15]

[13] Sikavica, P., Novak, M.: Poslovna organizacija, Informator, Zagreb, 1999., str.146.
[14] http://www.unizd.hr/portals/4/nastavni_mat/2_godina/menadzment/menadzment_11.pdf

2.3.4. Vrste organizacijske strukture

Pod vrstama organizacijskih struktura poduzeća se smatra način provođenja unutarnje podjele rada u poduzeću i formiranja nižih organizacijskih jedinica, po svim razinama u poduzeću. Različite vrste organizacijskih struktura pokazuju i različite načine grupiranja poslova koje treba obaviti u poduzeću te na osnovi toga i formirati uže i šire organizacijske jedinice. Organizacijske strukture poduzeća mogu se klasificirati na slijedeći način: [16]

Tradicionalne-klasične organizacijske strukture:

- Funkcijska organizacijska struktura
    - čista funkcijska struktura,
    - procesno orijentirana funkcijska struktura
- Divizijska organizacijska struktura
    - predmetna divizijska struktura
    - teritorijalna divizijska struktura
    - prema potrošačima orijentirana divizijska struktura
- Projektna organizacijska struktura
- Matrična organizacijska struktura
- Hibridna organizacijska struktura
- Mješovita organizacijska struktura

Suvremeni vrste organizacijskih struktura:

- T-Oblik Organizacije
- Virtualna Organizacija
- Mrežna Organizacija
- Izvrnuta Organizacija
- Organizacija Paukove Mreže
- Timska Organizacija
- Front / Back Organizacija
- Ameba Organizacija
- Fraktalna Organizacija
- Klaster Organizacija
- Heterarhije
- Hipertekst Organizacija.

---

[15] http://web.efzg.hr/dok/OIM/thernaus/PREDAVANJE%205.%20Oblikovanje%20organizacijske%20strukture%20STUDENTI.pdf

[16] Buble,M.:„Managament“, Ekonomski fakultet Split, Split 2000., str. 257.

1. FUNKCIJSKA ORGANIZACIJSKA STRUKTURA

Funkcijska organizacijska struktura je najstariji i najraširenij oblik organizacijske strukture. Ovaj oblik strukture označava grupiranje istorodnih, sličnih ili neposredno zavisnih poslova. Poslovi jedne organizacijske frukncije se međusobno povezuju i svrstavaju u odgovarajuću jdinicu, donosno sektor.
Grupiranje,odnosno povezivanje se provodi na način da se prvo formiraju uže organizacijske jedinice, zatim šire, i tako redom, sve dok se ne formira šira funkcijska organizacijska jedinica. [17]

Organizacijske jedinice funkcijskog oblika u prvi plan stavljaju posebne zadatke, odnosno poslovne funkcije poduzeća, a u svrhu njihovog efikasnijeg i racionalnijeg obavljanja. Funkcijske organizacijske jedinice se formiraju po principu jedna funkcija – jedna organizacijska jedinica (odstupanja od ovog principa su i moguća u nužna).

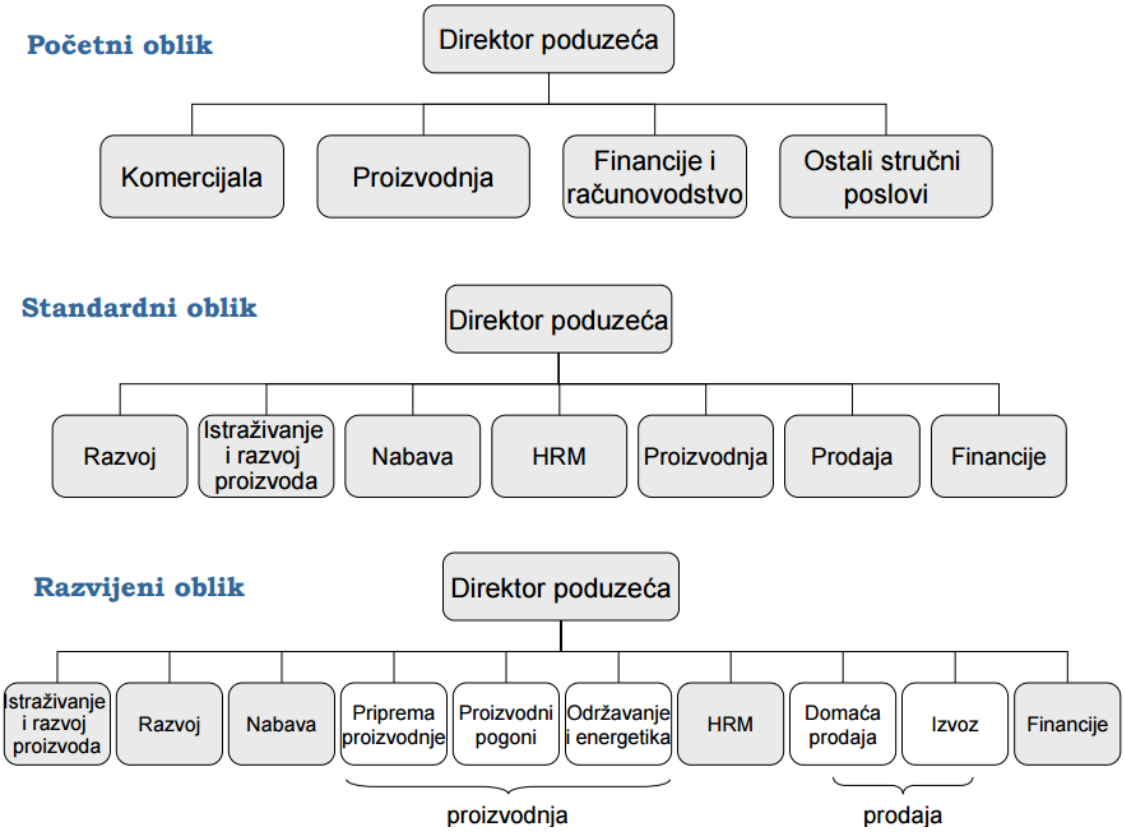
Ova organizacijska struktura primjenjuje se u malim i srednjim poduzećima koja proizvode jedan proizvod, odnosno koji pružaju jednu vrstu usluga, te u velikim poduzećima ako je riječ od monoproizodn om poduzeću.

Funkcijska struktura, je prva struktura kojom poduzeće počinje. Imamo tri temeljna oblika funkcijske organizacijske strukture: [18]

- početni,
- prijelazni
- razvijeni oblik funkcijske organizacijske strukture

[17] http://www.unizd.hr/portals/4/nastavni_mat/2_godina/menadzment/menadzment_11.pdf
[18] Sikavica, P., Novak, M.: Poslovna organizacija, Informator, Zagreb, 1999., str. 169.

Slika 1. Funkcijska organizacijska struktura



Izvor:http://web.efzg.hr/dok/OIM/thernaus/PREDAVANJE%206.%20Vrste%20organizacijskih%20struktura%20STUDENTI.pdf

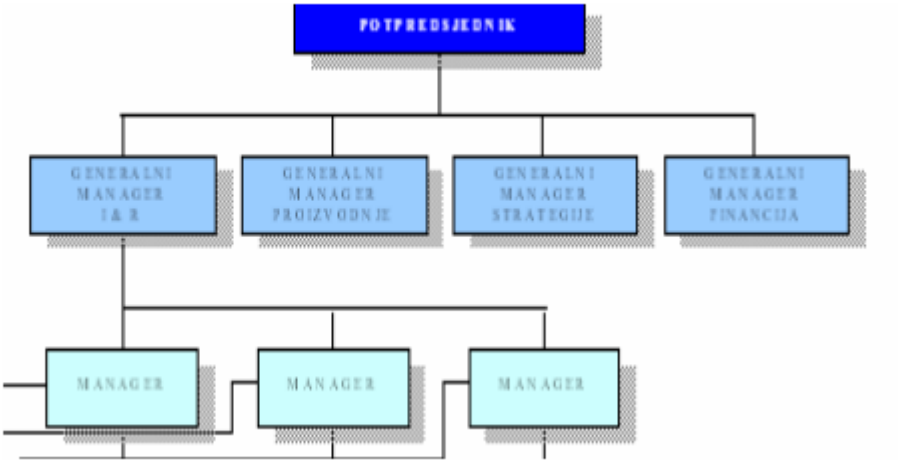
2. PROCESNA ORGANIZACIJSKA STRUKTURA

Zbog velikih i čestih promjena koje se događaju u tehnologiji, razvija se procesna organizacijska struktura. Poduzeće sve svoje aktivnosti unutar poduzeća usmjerava na zadovoljenje kupaca. Cilj ove strukture je prilagođavanje potrebama i željama kupaca koji su se predjelili zaodređeni proizvod, te zadovoljovanje tih potreba i želja kupaca na najbrži i najkvalitetniji način uz korištenje novijih tehnoogije (procesa), uz niže troškove.

Formiranjem ovakve organizacijske strukture smanjuju se broj hijerarhijskih razina u poduzeću, potiču koordinaciju, ubrzavaju poslovni proces i tok informacija, smanjuju troškove, efikasnije upotrebljavaju resurse i povećavaju kvalitetu proizvoda i usluga.[19]

[19] http://www.unizd.hr/portals/4/nastavni_mat/2_godina/menadzment/menadzment_11.pdf

Slika 2: Procesna –horizontalna organizacijska struktura poduzeća



Izvor: Buble,M.:„Managament“, Ekonomski fakultet Split, Split 2000.

Procesna struktura može biti formirana kao:[20]

- horizontalna - struktura se formira oko procesa rada, a ne oko odjela te su granice između odjela nestalne
- vertikalna hijerarhija je svedena na jednu ili dvije razine i to samo u funkciji potpore, npr. u financijama ili kadrovima

3. DIVIZIJSKA ORGANIZACIJSKA STRUKTURA

Ovu organizacijsku strukture koriste poduzeća koja razvijaju soje poslovanje, na nova tržišta i nove linije proizvoda. Ovu organizacijsku strukturu karakterizira: formiranje organizacijskih jedinica s aspekta objekta pri čemu objekt može biti proizvod, usluga, proizvodna jedinica, program, geografsko područje. Grupiranje se vrši prema proizvodima ili uslugama, formiranjem samodovoljnih jedinica, divizija kojima se dodjeljuju funkcijski odjeli.[21]

Imamo tri osnovne vrste divizijske organizacijske strukture:

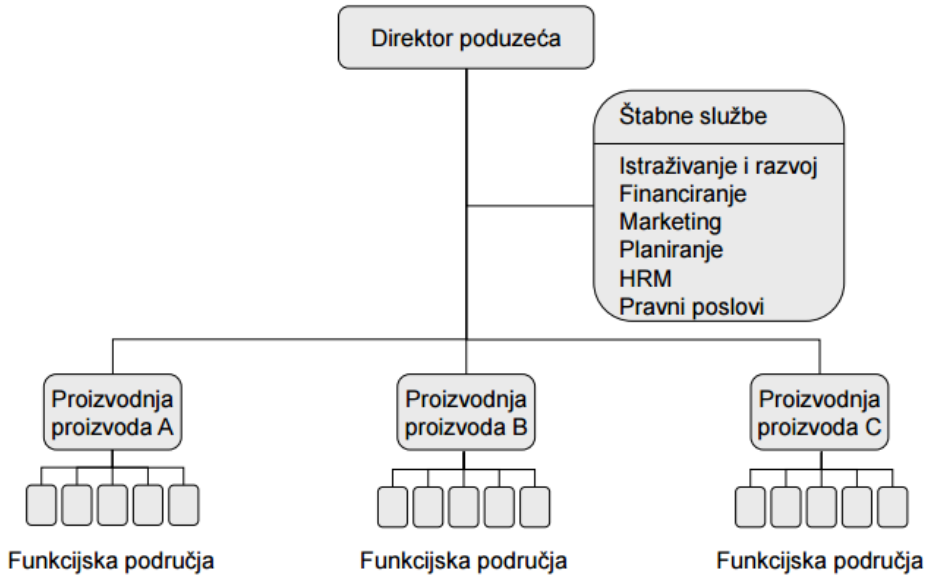
- Predmetna
- Teritorijalna
- orijentirana prema potrošačima

[20] http://www.unizd.hr/portals/4/nastavni_mat/2_godina/menadzment/menadzment_11.pdf
[21] http://www.unizd.hr/portals/4/nastavni_mat/2_godina/menadzment/menadzment_11.pdf

Osnovna značajka ove organizacijske strukture je objedinjavanje većeg broja ili dijela poslovnih funkcija po "proizvodima, "geografskim područjima" ili "različitim kategorijama potrošača". Veličina nije presudni faktor izbora divizijske organizacijske strukture (mada se primjenjuje većinom u "većim" poduzećima). Glavni faktori koji utječu su broj proizvoda, teritorijalna rasprostranjenost i različite kategorije potrošača[22]

Predmetna organizacijska struktura odnosi se na sve poslove vezane uz proizvodnju i realizaciju jednog proizvoda ili skupine proizvoda međusobno se povezuju u jednoj organizacijskoj jedinici. Broj tako osnovanih jedinica ovisiti će i o broju proizvoda odnosno broju skupina srodnih ili sličnih proizvoda. [23]

Slika 3: Predmetna divizijska organizacijska struktura poduzeća



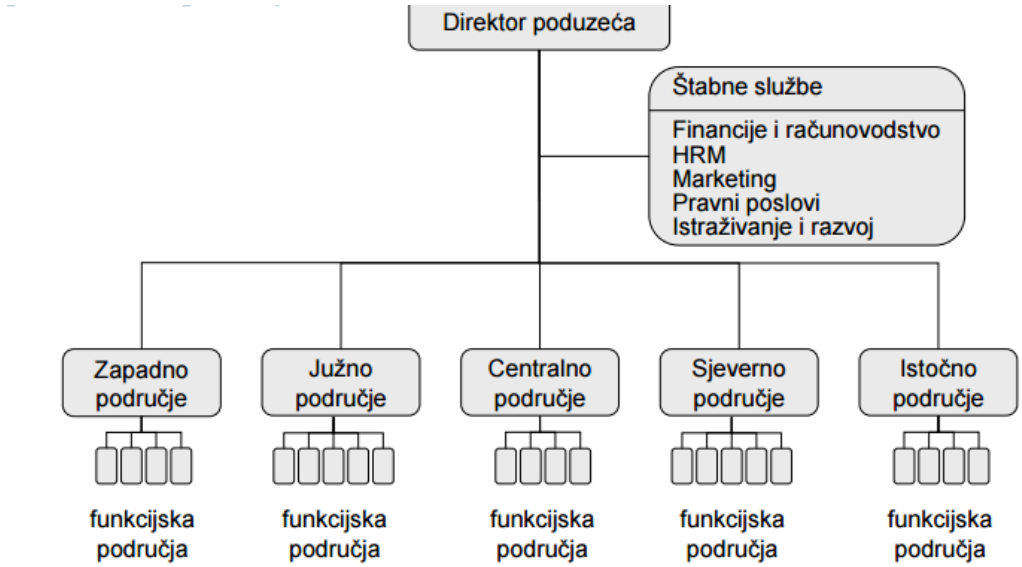
Izvor:*http://web.efzg.hr/dok/OIM/thernaus/PREDAVANJE%206.%20Vrste%20organizacijskih%20struktura%20STUDENTI.pdf*

Teritorijalna organizacijska struktura primjenjuje se kada poduzeće posluje na širem geografskom području, posebno ako se radi o internacionalnoj akrivnosti poduzeća.

[22]Buble,M.:„Managament“, Ekonomski fakultet Split, Split 2000.
[23]http://web.efzg.hr/dok/OIM/thernaus/PREDAVANJE%206.%20Vrste%20organizacijskih%20struktura%20STUDENTI.pdf

Javlja se kod poduzeća, koja su nastala integracijom više samostalnih poduzeća, a razmještena su na različitim lokacijama. Kao internacionalna poduzeća sa sjedištem na jednoj lokaciji i podružnicama na različitim lokacijama.

Slika 4: Teritorijalna divizijska organizacijska struktura poduzeća



Izvor:*http://web.efzg.hr/dok/OIM/thernaus/PREDAVANJE%206.%20Vrste%20organizacijskih%20struktura%20STUDENTI.pdf*

Organizacijska struktura orijentirana potrošačima odnosi se na podjelu rada, grupiranje te povezivanje sličnih poslova i formiranje užih organizacijskih jedinica se obavlja prema "skupinama potrošača" odnosno "kategorijama kupaca". Ovaj oblik se primjenjuje na određenoj razini organizacije poduzeća (u okviru primarno funkcijske, predmetne ili teritorijalne organizacijske strukture) u velikom broju poduzeća (banke, fakulteti, bolnice i sl.), - no rijetko će se koristiti kao model organizacije za najvišu organizacijsku razinu. Ovaj model organizacije najizravnije podržava načelo modernog poslovanja koje se izražava u "maksimalnoj orijentaciji prema kupcima". [24]

[24]http://web.efzg.hr/dok/OIM/thernaus/PREDAVANJE%206.%20Vrste%20organizacijskih%20struktura%20STUDENTI.pdf

4. PROJEKTNA ORGANIZACIJSKA STRUKTURA

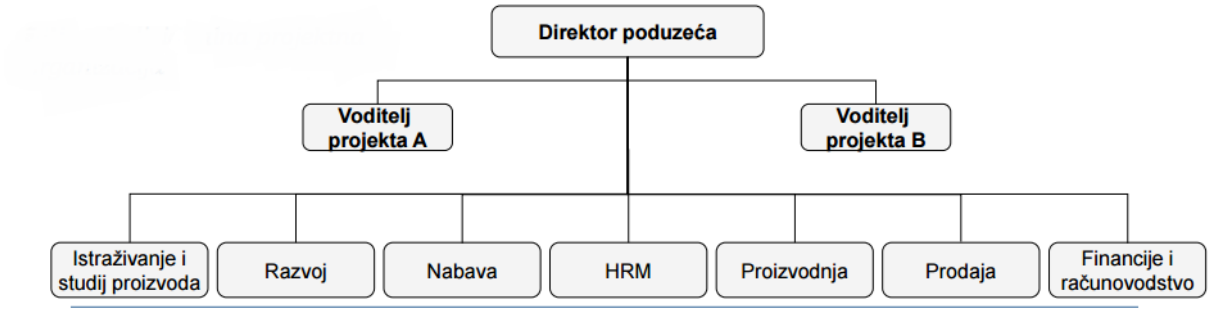
Projektna organizacijska struktura predstavlja privremenu organizacijsku strukturu. Projektna organizacijska struktura nije stalnog karaktera. Ona se uspostavlja kako bi se realizirali određeni zadatci, odnosno projekti. Cilje strukture je sakupiti najbolje ideje koje stoje na raspologanju organitaciji, kako bi se na što kvalitetniji i brži način riješio zadatak, odnosno projekt.

Projektna organizacija je poseban oblik timske organizacije, te može biti:[25]

- nestalna (jednokratni projekti – javljaju se jednom te se rijetko izvode na isti način)
- stalna (projektni procesi – ponavljaju se više puta uzastopice, slični su po načinuizvođenja te zahtijevaju neki ustaljeni način izvođenja.

Ova vrsta strukture, je uvijek samo „dodatna“. Ona nadopunjuje trenutnu organizacijsku strukturu unutar poduzeća, te se veže samo za vrijeme trajanja određenog posla/projekta zbog kojeg je stvorena. Vrstu projektne organizacijske strukture određuje samo poduzeće, a ovisi o nizu faktora, kao što su: veličina, složenost projekta, brojnost projakata, učestalost ponavljanja i sl.[26]

Slika 5: Projektna organizacijska struktura poduzeća



Izvor:*http://web.efzg.hr/dok/OIM/thernaus/PREDAVANJE%206.%20Vrste%20organizacijskih%20struktura%20STUDENTI.pdf*

[25] http://www.unizd.hr/portals/4/nastavni_mat/2_godina/menadzment/menadzment_11.pdf

[26] http://web.efzg.hr/dok/OIM/thernaus/PREDAVANJE%206.%20Vrste%20organizacijskih%20struktura%20STUDENTI.pdf

3. OPĆI PODATCI O PODUZEĆU „SUNČANI HVAR HOTELS“

3.1. POVIJEST PODUZEĆA

Hotelsko Poduzeće Hvar je nastalo poslije drugog svjetskog rata, odnosno 1959. Godine, nacionalizacijom svih hotela na području grada Hvara. Tvrtka je uzimala najbolje zemljišta grada i privatnih vlasnika i koristila te najbolje lokacije za izgradnju hotela.U takvoj monopolnoj situaciji to je bio zajednički napor zajednice čime se htjelo dati zamaha turizmu na području Hvara - radnici su uvijek u tome poduzeću imali male plaće zbog investiranja te ime je uvijek govoreno da će „njihovoj djeci biti bolje“

Prekretnica je bila '90 godina kada je od firme napravljeno dioničko društvo kojega su 49% bili mali dioničari tada firme koja je u rat ušla bez ikakvih dugova i hipoteka.Smještajem i prehranom prognanika i izbjeglih u objektima tada Sunčanog Hvara je nastao dug od 15 milijuna eura čime je dug narastao na 25% vrijednosti firme.U tim ratnim vremenima je upravljanje hotelskom kućom vodila Privredna banka (tada u državnom vlasništvu). Privatizacijom Privredne banke država preuzima dionice Sunčanog Hvara. Tijekom rata postotak malih dioničara se smanjivao (mahom građana Hvara i djelatnika društva) jer su ljudi prodavali dionice zbog ratnih uvjeta i nedostatka turizma u gradu.

Prva privatizacija počinje 2004. godine. Na natječaj vlade se javljaju Kompas i Terme Čatež, ali je privatizacija je neuspjela.2005. Questus invest (Škegro) bez natječaja potpisuje Javno privatno partnerstvo sa vladom te se zbog prosvjeda lokalne zajednice ruši to partnerstvo i raspisuje međunarodni natječaj.

Na natječaj se uz nekoliko ponuđača javlja i ORCO, koji je imo najbolju ponudu. Od tada, sve se odvijalo u tajnosti.

3.2. DJELATNOST

Djelatnost poduzeća je od samog osnutka ista, pružanje turističkih i ugostiteljski usluga.

Hotelsko poduzeće Hvar 1959. godine obuhvatilo je tada sve postojeće hotele u gradu, kao što su: Palace, Park, Slavija, Istru i Mornar. Poduzeće je tijekom godina ugradilo nekoliko hovih hotela. Hotelsko poduzeće Hvar poslovalo je sve do 2005. godine, kada ga je otkupila „Orcoproperty Group".

„Orcopropertygroup" je grupa koja se bavi investiranjem, razvojem i upravljanjem imovine. Osnovano je 1991. godine sa sjedištem u Luksemburgu. Posluje u velikom broju zemalja u srednjoj i istočnoj Europi s težištem u Njemačkoj, Češkoj, Mađarskoj, Poljskoj, Hrvatskoj i Slovačkoj.

U svakom gradu u kojem djeluje,Grupa je posvećena tomu da nudi visokokvalitetne dodatne sadržaje, zajedno sa skupom osnovnih sadržaja. Nakon što su preuzeli Hotelsko pouzeće Hvar, renovirali su glavne hotele.

Danas, Orcoproperty Group posjeduje 8 hotela, od kojih su 4 ekskluzivna,a 4 „budget" hoteli.

3.3. ORGANIZAIJSKA STRUKTURA

Sama organizacijska struktura predstavlja neizostavni temelj, bez kojeg poduzeće ne može efikasno poslovati. Glavna zadaća poduzeća je odabir adekvatne organizacijske strukture, kako bi se postavili čvrsti temelji za budeće poslovanje.

Organizacijska struktura Sunčanog Hvara sastoji se od

- Uprave
- Nadzornog odbora

Upravu čine:[27]

Predsjednik uprave: Gordana Tomičić

Član uprave: Jan Kratina

Član uprave: PetrHolzhammer

[27] Izvor: http://www.vobco.hr/hr/oi/suncani-hvar/odgovorne-osobe.html

Nadzorni odbor sastoji se od:

Predsjednik nadzornog odbora: TomašSalajka

Zamjenik predsjednika Nadzornog odbora: JiriDedera

Član Nadzornog odbora: Sanja Ćurin

Član Nadzornog odbora: Tomislav Dujmović

Član Nadzornog odbora: Martin Matula

Član Nadzornog odbora: PavelMenšik

Član Nadzornog odbora: Martin Nemeček

VLASNIČKA STRUKTURA

REDNI BROJ	DIONIČARI	KOLIČINA	POSTOTAK	VRSTA RAČUNA
1	ORCO PROPERTY GROUP S.A.	2.636.734	31,61	Osnovni račun
2	PRIME TOURIST RESORTS, A.S.	2.080.000	24,94	Osnovni račun
3	DRŽAVNI URED ZA UPRAVLJANJE DRŽAVNOM IMOVINOM / REPUBLIKA HRVATSKA	1.690.836	20,27	Zastupnički račun
4	DRŽAVNI URED ZA UPRAVLJANJE DRŽAVNOM IMOVINOM / DRŽAVNA AGENCIJA ZA OSIG. ŠTEDNIH ULOGA I SANACIJU	1.007.811	12,08	Zastupnički račun
5	KNEŽEVIĆ JOZO	132.616	1,59	Osnovni račun
6	KOVAČIĆ MARIN	20.111	0,24	Osnovni račun
7	TVRDEIĆ ANTE	8.000	0,10	Osnovni račun
8	DUŽEVIĆ ANA	7.171	0,09	Osnovni račun
9	BAŠIĆ DAMIR	6.831	0,08	Osnovni račun
10	MARINOVIĆ DRAŽEN	6.297	0,08	Osnovni račun

Tablica 1. Vlasnička struktura sunčanog Hvara[28]

[28] Izvor: http://www.vobco.hr/hr/oi/suncani-hvar/vlasnicka-struktura.html

3.4. HOTELI I ASORTIMAN SUNČANOG HVARA

Sunčani Hvar hotels danas posjeduje 8 hotela, od toga su 4 ekskluzivna, a 4 budget hotela. Zbog raznolikosti potreba i želja potencijalnih gostiju, hoteli sunčanog Hvara prilagođeni su svakoj vrsti kupca.

Hoteli:

a)ekskluzivni hoteli:

1. *„Adriana“ spa hotel*
2. *„Amfora“ grandbeachresort*
3. *„Riva“ yachtharbour hotel*
4. *The„Palace“ hotel*



Ova navedena četiri hotela pripadaju skupini luksuznih hotela. Svojim gostima nude različite pogodnosti, koje im mogu uljepšati boravak u hotelu.

Hotel Adriana je jedini hotel na otoku Hvaru koji nudi spa usluge. Svi preparati koji se koriste unutar spa centra rađeni su na prirodnoj bazi, odnosno od biljaka koji su karakteristični za naše područje.



Hotel Amfora je jedini hotel koji je prilagođen potrebama poslovnih gostiju. Ima raznoliku ponudu kongresnih dvorana koje su opremljene najnovijom tehnologijom. Gosti također na raspolaganju imaju naše IT tehničare.

Hotel Riva je smješten na samoj rivi. Gostima nudi privez njihovih brodica odmah ispred hotela.





Hotel Palace smješten je na gradskoj pjaci. Hotel pripada staroj jezgri grada i zaštičen je, odnosno na hotelu se ne smiju raditi nikakve vanjske promjene. **Zanimljivost:** Hotelsku terasu ***San Marco*** izgradili su venecijanski arhitekti pod pokroviteljstvom austrijske carice Elizabete.

b) budget hoteli:

1. *„Delfin“haurbourcourt hotel*
2. *„Dalmacija“ Villa hotel*
3. *„Pharos“bayhill hotel*
4. *„Sirena“ beachwood hotel*

Navedeni hoteli pripadaju skupini budget hotela. Ovi hoteli pristupačniji su većoj masi ljudi. Iako nisu luksuzni svojim gostima nude različite pogodnosti.

3.5. VIZIJA, MISIJA I CILJEVI PODUZEĆA

Temelj uspješnog poslovanja je određivanje vizije, misije i ciljeva poduzeća, te određivanje adekvatnih strategijama kojima se sve to može ostvariti. Misija označava razlog postojanje poduzeća, dok vizija određuje gdje se poduzeće želi naći u budućnosti. Ciljevi su ono što poduzeće želi postići u određenom vremenu, a implementiranje različitih strategija pomaže u ostvarenju tih ciljeva.

Misija – "Mjesto za život, mjesto za rad, mjesto za boravak" postaje stvarnost.

Vizija – *„Srdačno dočekati svakog gosta i pružiti mu nezaboravan boravak"*

Ciljevi:

- Produljiti sezonu i povećati profitabilnost
- Trenutačni kratkoročni cilj poduzeća sunčanog Hvara je povećanje prihoda u odnosu na prošlu godinu za 20%.
- Poticanje timskog rada, što predstavlja osnovu za svaki uspjeh
- Napraviti prvi korak i približiti se postojećim i novim potencijalnim gostima, prodavajući im svoje usluge, putem interneta, e-maila, sajmovima, prodajom licem u lice isl.
- Dodatni trud uložiti u poslovanje sa zemalja u regiji i istočnoj Europi, kao što su Srbija, Slovenija, Češka, Slovačka, Poljska i Mađarska
- Uporaba ciljane e-commerce kampanje. Predstavlja jedan od načina da se dopre do velikog broja potencijalnih gostiju uz manje troškove.

4. **ORGANIZACIJA POSLOVANJA „SUNČANI HVAR HOTELS“**

Dobra organizacijapredstavlja temelj svakog uspješnog poduzeća. Najbitnija je organizacijska struktura, koja predstavlja temelj za uspješni, bolji i kvalitetniji rad cijelog poduzeća.
Ona je dinamičan element organizacije poduzeća, jedinstven je sustav svih organizacijskih dijelova poduzeća, sredstvo za integralnu upotrebu svih postojećih resursa u poduzeću. Oblikovanje organizacijske strukture poduzeća jedna je od najvažnijihodluka u poduzeću.[29]

Sunčani Hvar, kao velika korporacija ima složenu organizacijsku organizacijsku strukturu koja se može podijeliti na poslovanje unutar poslovne zgrade te poslovanje na razini hotela. Zbog velikog broj hotela koji su dio ove grupe, ne postoji mogućnost da se sva poslovanja odvijaju s jednog mjesta.

U upravnoj zgradi, glavni odjeli su:

1. *Financije i računovodstvo*
2. *Marketing i prodaja*
3. *Sektor za upravljanje ljudskim potencijalima*.
4. *Informatička služba (IT)*
5. *Nabava*
6. *Transferi*

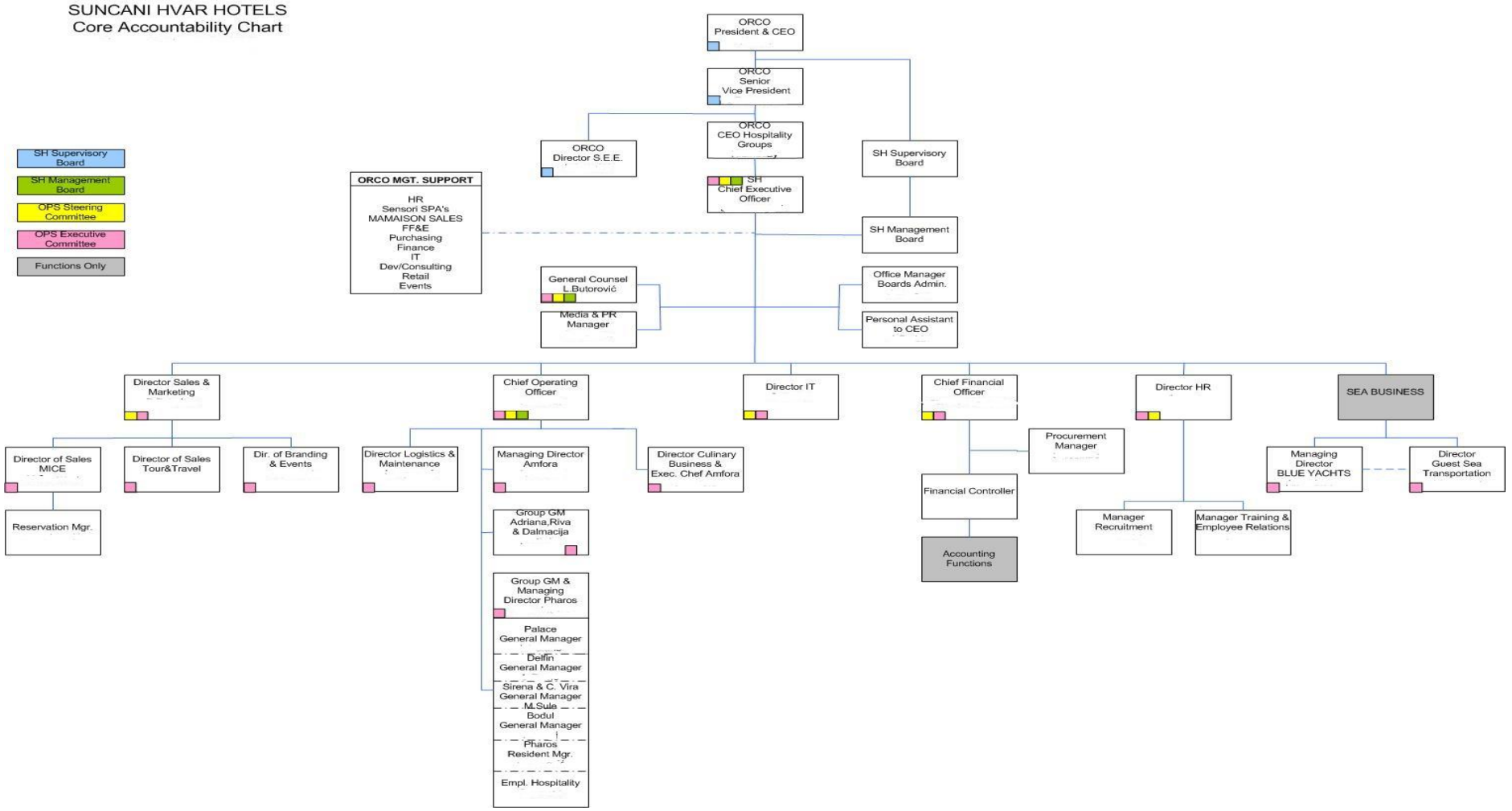
Odjeli unutar hotela:

1. *Recepcijsko poslovanje*
2. *Housekeeping (Domaćinstvo)*
3. *Restoran*
4. *Kuhinja*

U nastavku je prikazana kompletna shema organizacijske strukture Sunčanog Hvara.

[29]Zdenko Cerović: „Hotelski menadžment“ , Sveučili te u Rijeci, 2003., str.370

Slika 6: Organizacijska struktura sunčanog Hvara



Izvor: Privatna literatura sunčanog Hvara

4.1.Organizacija poslovanja – upravna zgrada

Sunčani Hvar hotels kao veliko poduzeće ima složenu organizacijsku strukturu. Na čelu poduzeća nalazi se uprava i nadzorni odbor, koji su odgovorni za cjelokupno poslovanje poduzeća.

Zadatci uprave:

- Vođenje poslova Društva
- dužna je utvrđivati poslovnu politiku Društva
- donositi planove,te utvrđivati organizaciju Društva
- voditi operativno poslovanje
- voditi poslovne knjige Društva i izvješćivati druge organe Društva, te u sklopu toga donositi potrebne odluke i opće akte.

Zaduženja i ovlaštenja predsjednika i članova Uprave uređena su Poslovnikom o radu Uprave. Društvo zastupaju zajednički i to na slijedeći način: predsjednik Uprave sa članom Uprave ili član Uprave sa članom Uprave.

Uprava Društva može uz suglasnost Nadzornog odbora dati prokuru jednoj ili više osoba. Prokurista zastupa Društvo samostalno te sklapa pravne poslove sukladno odlukama Uprave Društva i odredbama zakona. Članovi Uprave koordiniraju područjima rada Društva sukladno Odluci o koordiniranju pojedinih područja rada. Uprava je odgovorna za provođenje i učinkovitost odluka koje donosi.

Članovi Uprave dužni su vođenje poslova Društva obavljati s dužnom pažnjom, te uvijek i u svako doba voditi računa o interesima Društva kao cjeline, dioničara, radnika i društvene zajednice. Članovi Uprave solidarno odgovaraju za štetu nastalu kao posljedica kršenja njihove dužnosti, osim ukoliko dokažu da su pri donošenju poduzetničkih odluka primijenili pozornost urednog i savjesnog gospodarstvenika.[30]

[30]http://www.vobco.hr/hr/oi/suncani-hvar/odgovorne-osobe.html

Na čelu svakog odjela nalazi se menadžer koji kontrolira poslovanje svojeg odjela. Odjeli koji se nazale unutar upravne zgrade i njihova zaduženja su:

1. *Financije i računovodstvo* je važna funkcija unutar poduzeća. Ova funkcija bilježi sve poslovne promjene koje se događaju unutar poduzeća i upravlja svom raspodjelom novca. Poduzeće našim krajnjim korisnicima daje mogućnost plaća gotovim i svim ostalim financijskim instrumentima.

   Također poslovnim korisnicima omogućuje način plaćanja preko R1 i R2 računa. Sve vrste, kako uplata i isplata, tako i narudžba i različitih naloga koje se obavljaju u svim hotelima *„Orco grupe"* upravlja odjel za financije i računovodstvo. Ni jedna vrsta narudžbe i naloga ne može se izdati ako je prethodno nije odobrila funkcija financija i računovodstva.

2. *Marketing i prodaja* bavi se istraživanjem tržišta i upoznavanju želja i potreba krajnjih potrošača. Također nastoji udovoljiti svim njihovim zahtjevima, kako bi ostvarili dugoročni kontakt s krajnjim korisnicima.

   Neki od zadataka PR managera su:

- Podizanje ugleda kompanije na svim nivoima
- Formiranje marketinške strategije
- Priprema materijale za kampanje/reklame
- Komunicira sa medijima i potencijalnim partnerima

  Budući da PR manager predstavlja cijelo poduzeće, potencijalnim partnerima, osoba treba imati dobre kontakte i odlične prezentacijske sposobnosti.

Neki od zadataka managera prodaje:

- Mora prodavati hotelski kapacitet i ostvarivati prohod na najvećem mogućem nivou
- Priprema godišnje planove
- Izrađuje budžete
- Ostvaruje definirane ciljeve sektora
- Unapređuje kanale prodaje
- Kontrolira rad zaposlenika i mjeri njihovu učinkovitost i sl.

3. *Sektor za upravljanje ljudskim potencijalima* kao poslovna funkcija objedinjuje sve zadatke i poslove koji su vezani za zaposlenike, njihovo zapošljavanje, obuku, obrazovanje, regrutiranje i ostale vrste aktivnosti vezanih za zaposlenike.

   Sektor upravljanja ljudskim resursima ima jako bitnu ulogu u cjelokupnom poslovanju poduzeća. Njihov zadatak je pronaći ljudi koji će najbolje izvršavati zadatke za određena mjesta koje će ti radnici popuniti.

   Neki od zadataka:

- Oglašavanje praznih radnih mjesta
- Prikupljanje životopisa i molbi za zapošljavanje
- Razgovor sa potencijalnim radnicima
- Dodatna obuka i obrazovanje postojećih radnika
- Izrada budžeta i sl.

4. *Informatička služba (IT)* kao poslovna funkcija poduzeća zadužena je za servisiranje i popravljanje svih kompjutera, odnosno za popravljanje i servisiranje informatičke opreme koja je jako bitna u ovom poslu.

5. *Nabava* je funkcija poduzeća koja podrazumijeva izradu naloga i narudžbi koje su neophodne, kako bi poduzeće moglo normalno funkcionirati i pružati usluge svojim korisnicima.

   Neki od zadataka voditelja nabave:

- mora osigurati nabavu proizvoda kako bi se posao mogao nesmetano obavljati
- održava odnose sa dobavljačima
- sudjeluje u izradi ugovora sa potencijalnim dobavljačima
- prati zalihe, plan proizvodnje i nabave
- optimizira troškove nabave i sl.

6. *Transferi* – odjel koji ima najbitniju funkciju kako bi gosti zadovoljni došli do svojeg odredišta.

4.2.Organizacija poslovanja unutarhotela

Poslovanje svih hotela nadzire operativni menadžer. Menadžeri i direktori svih odjela i hotela odgovaraju direktno njemu. Neki zadatci operativnog menadžera su:

- Organizacija rada svih odjela unutar poduzeća
- Neposredna kontrola odjela
- Vrši kontinuiranu analizu tržišta i konkurencije
- Kreira i planira budžete na razini poduzeća
- Predlaže poboljšanja i izmjene unutar hotela ili poduzeća
- Prati profitabilnost poduzeća
- Održava odnose sa poslovnim partnerima
- Na temelju provedenih kontrola, kreira dnevne, tjedne ili mjesečne izvještaje poslovanja koje prezentira upravi i nadzornom odboru

Operativnom menadžeru odgovaraju svi, dok on odgovara upravi i nadzornom odboru.

Na čelu svakog hotela nazali se direktor. Direktor hotela je ključna i najvažnija karika svakog hotela. Njegov posao je da:

- provodi sve operativne zadatke
- koordinira svim odjelima unutar hotela
- na efikasan način da upravlja osobljem hotela
- usmjerava poslovanje ka ostvarenju ciljeva poduzeća
- rješava moguće konflikte među zaposlenicima i sl.

Nakon direktora hotela, svaki odjel unutar hotela ima svog menadžera koji direktno odgovara generalnom menadžeru, odnosno direktoru hotela.
Svaki menadžer mora:

- efektivno i efikasno upravljati svojim odjelom
- koordinirati poslove za koje su delegirani
- motivirati radnike
- rješavati konflikte i sl.

Poslovanje unutar hotela dijeli se na:

- Recepcijsko poslovanje
- Housekeeping (Domaćinstvo)
- Restoran
- Kuhinja

4.3.RECEPCIJSKO POSLOVANJE

Recepcijsko poslovanje predstavlja okosnicu cjelokupnog hotelskog poslovanja, a poslovanje se odvija preko prijemnog odjela,odnosno recepcije. Na čelu recepcijskog odjela, nalazi se šef recepcije. Šef recepcije dužan je uskladiti poslovanje svojeg odjela sa ciljevima koje postavlja generalni menadžer.

Neke od glavnih funkcija prijamnog odjela su:

- Definiranje cijene soba
- Praćenje i upravljanje rezervacijama
- Pružanje usluga gostima
- Praćenje zauzetosti kapaciteta
- Praćenje prihoda
- Naplata hotelskih usluga

Recepcija je najbitniji odjel svakog hotela. Oni ostvaruju prvi kontakt s gostom, te je jako bitno da svoj posao obavljaju profesionalno.Pružanje usluga počinje od samog ulaska gostiju u hotel – pozdravljanje gostiju, potvrda rezervacija, dodjela ključeva i sl. Recepcijsko osoblje mora u svakom trenutno znati trenutačnu zauzetost u hotelu, kako bi potencijalnim gostima mogao pružiti što ispravnije informacije.

4.4. HOUSEKEEPING (Domaćinstvo)

Na čelu housekeepinga, odnosno domaćinstva nalazi se Domaćica. Ona je zadužena za raspored rada sobarica i čistačica. Sobarice imaju najbitnijufunkciju u hotelu, jer one spremaju „glavni proizvod“, sobu, te je prezentiraju gostu.

Glavni proizvod svakog hotela je soba. Housekeeping, odnosno domaćinstvo je zaduženo da se taj proizvod prezentira gostima na što bolji način. Svaki gost po ulasku u sobu ima određena očekivanja: prostranost sobe, opremljenost sobe, čistoća i raspored unutar sobe.

Osim što se bavi raspodjelom rada među sobaricama i čistačicama, jako je bitno da svaku sobu prije dolska gosta prekontrolira, kako bi bila sigurna da je spremna za izdavanje.

Kod ekskluzivnih hotela, uloga domaćice je zahtjevnija nego kod budžet hotela. Houskeeping u ekskluzivnim hotelima nudi svoje usluge čišćenja 24 sata, kako bi gosti bili zadovoljni. Gostima u ekskluzvnim hotelima, svaki dan od 18:00 – 20:00 sati, radi se usluga „turndown“. Soba se priprema za spavanje: navlače se zastori, pale svijetla te postavljaju prekrivači s natpisom „goodnight“.

Poslovanje domaćinstva je najuže povezano sa poslovanjem recepcije. Sve informacije o dolascima i odlascima gostiju, izmjenama soba te potrebama za posebnim uređivanjem soba (za rođendane, honeymoon, godišnjice, vjenčanje i sl.) dobivaju od recepcije. Stoga je jako bitno da ova dva odjela svakodnevno surađuju, kako bi gostima mogli prezentirati traženu i plaćenu uslugu.

4.5.Food&Beverage

Odjel za hranu i piće, odnosno kuhinja i restoran direktno odgovaraju svom F&B manadžeru. Neke od dužnosti F&B menadžera:

- Odgovoran je za efikasno upravljanje i obavljanje svih operacija vezanih za sektor hrane i pića
- Usmjerava i kontrolira aktivnosti
- Provjerava da li se usluge obavljaju u skladu sa standardima
- Fokusira se na stalna poboljšanja prilikom pružanja usluga gostima
- Mora paziti da sve promjene, poboljšanja budu u okviru zadanog budžeta
- Provodi mjerenje produktivnosti svojih radnika
- Motivira radnike
- Izrađuje budžete koje prezentira nadležnima
- Usmjerava poslovanje prema povećanju profita
- Bavi se naručivanjem robe i sl..

4.6.Hotelske usluge

Hotelsko poslovanje sastoji se od pružanja proizvodnih i uslužnih procesa. Proizvodni procesu se odnose na ponudu materijalnih dobara – u obliku pružanja uslužnih jela, slastica, napitaka i sl. Uslužniprocesi odnose se na ponudu usluga smještaja, reakracije, pranje rublja, buđanja, korištenje bazena, spa centra i sl.

Usluge unutar sunčanog Hvara mogu se podijeliti na osnovne i dodatne.

Osnovne usluge su:

- Usluge smještaja
- Usluge hrane i pića

Usluge smještaja razlikuju se od ponude do ponude pojedinog hotela:
Hotel adriana - ima ukupno 59 smještajnih jedinica, od toga ima 50 dvokrevetnih soba te 9 apartmana.
Hotel Amfora – je najveći hotel na Hvaru, koji ima ukupno 324 smještajne jedinice.

Hotel Riva – ima ukupno 54 smještajne jedinice, od toga 46 dvokrevetnih soba, 7 junior suita i 1 marina suite.
The Palace hotel – ima ukupno 74 smještajne jedinice, od toga ima 62 sobe i 11 apartmana.
Hotel Villa Dalmacija – je najmanji hotel u Hvaru. Ima ukupno 21 smještajnu jedinicu, od toga je 15 soba i 6 apartmana.
Hotel Pharos – budžet hotel koji ukupno ima 197 smještajnih jedinca.
Hotel Delfin – budžet hotel koji ima ukupno

Svaki hotelu cijenu sobe ima uključen buffet doručak. Dok su moguće nadoplate za polupansionsku večeru.

Dodatne usluge:

- Izbor pansionske večere ili *a la carte*
- Spa usluge – dostupne samo u hotelu Adriana
- Konferencijske dvorane – Dostupno samo u hotelu Amfora
- Mogućnost besplatnog veza broda – dostupno samo u hotelu Riva
- Korištenje Bazena
- Korištenje teretane – dostupno samo u hotelima Adriana i Amfora
- Usluge telefoniranja, pranja rublja i glačanja – dostupne su u svim hotelima

4.7. SWOT ANALIZA

PRILIKE	PRIJETNJE
➢ Velike klimatske prilike koje otok Hvar nudi ➢ Bogata povijest ➢ Bogato kulturno naslijeđe ➢ Dugogodišnja tradicija turizma	➢ Nesređeni vlasnički odnosi ➢ Smanjena ulaganja u kompleks hotela zadnjih godina
SNAGE	**SLABOSTI**
➢ Mogućnost postanka lidera elitnog turizma (slavni dolaze) ➢ Širenje na tržište EU, odnosno jače oglašavanje u stranim turističkim agencijama	➢ Konkurencija povoljnijih turističkih odredišta ➢ Turistička odredišta na kopnu

Tablica 2: Swot analiza

Kao glavne prilike koje pozitivno utječu na poslovanje poduzeća, zapravo se ogledaju u samom položaju otoka i grada Hvara. Zahvaljujući pozitivnoj klimi, danas je Hvar turistički centar i jedan od omiljenijih odredišta na Dalmatinskoj obali. Kao glavne prijetnje ističu se nesređeni vlasnički odnosi koji otežavaju poslovanje.

Kao glavne slabosti ističu se povoljnije turističke destinacije. Hvar iz godine u godinu dobiva razna priznanja koja ga zapravo podižu na višu razinu. Svako podizanje na višu razinu, zahtjeva kvalitetniju uslugu a time i „bolju“ cijenu. Hvar danas pripada skupini elitnih odredišta. Snage poduzeća ogledaju se u proširivanju tržišta nakon ulaska u EU: Ulaskom u EU poduzeće se nada većem broju turista, te samom proširivanju svog tržišta, te stjecanju većinskog udjela u postojećem tržištu.

4.7.SWOT analiza po hotelima

	AMFORA	ADRIANA	RIVA	PALACE	DELFIN	DALMACIJA	PHAROS	SIRENA
SNAGE	➢ Lokacija van centra ➢ kapacitet ➢ MICE sadržaji ➢ Privatnaluksuznaplaža ➢ Sobe s pogledomna more ➢ Moderandizajn	➢ Lokacija u centrugrada ➢ Spa centar ➢ Top bar ➢ Jedinstveni hotel naotoku ➢ Moderandizajn	➢ Lokacija u centrugrada, nasamojrivi ➢ Moderandizajn ➢ BB Club ➢ Restorannaotvorenom ➢ Jedisteni hotel naotoku	➢ Lokacija u centrugrada ➢ Pripadastarojje zgrigrda, unutarzidinatvrđave	➢ Lokacijauz more ➢ Povoljnecijene	➢ Lokacijauz more ➢ Povoljnecijene	➢ Hotel paviljonskogtipa ➢ Povoljnecijene ➢ Velikikapaciteti	➢ Hotel nasamojplaži ➢ Paviljonski tip ➢ Povoljnecijene ➢ Velikikapaciteti
SLABOSTI	➢ Nema wellness ni spa centre ➢ Lošateretana ➢ Nemaunutarnjibazen ➢ Sjevernokriloimalošiji standard ➢ Nemaprivatnogparkingazaautobuse	➢ Nedostatak MICE sadržaja ➢ Nemaprivatan parking ➢ Bukatijekomljeta	➢ Nedostatak MICE sadržaja ➢ Nemaprivatan parking ➢ Bukatijekomljeta	➢ Starinamještaj ➢ Nema parking ➢ Nemaklimauređaja	➢ Starinamještaj ➢ Nema parking ➢ Nemaklimauređaja	➢ Starinamještaj ➢ Nema parking ➢ Nemaklimauređaja ➢ Malikapaciteti	➢ Starinamještaj ➢ Nema parking ➢ Nemaklimauređaja ➢ Nma TV-a u sobama	➢ Starinamještaj ➢ Nema parking ➢ Nemaklimauređaja ➢ Nma TV-a u sobama

Tablica 3: Swot analiza po hotelima

PRILIKE	➢ Stvaranjerazličitihaktivnostizapotencijalnegoste ➢ Unapređenje MICE sadržaja	➢ Prilagoditicijeneposlovnimkorisnicima, kakodomaćimtakoistranim	➢ Primjenacijenapo slovnimkorisnicima ➢ Mogućnostorganiziranjavjenčanjaiostalihdogađanja	➢ Privlačenjenovihvrstakupaca ➢ Povoljnozastarijegeneracije ➢ Mogućnostorganiziranjavjenčanjaiostalihdogađanja	➢ Privlačenje novihvrstakupaca ➢ Povoljnozastarijegeneracije ➢ Povećatibroj on-line rezervacija	➢ Povoljanzagostekojitraže “budget” hotele u ekskluzivnimdestinacijama	➢ Pogodanzaekskurzijeiškolskeizlete ➢ Povoljanzagostekojitraže “budget” hotele u ekskluzivnimdestinacijama	➢ Pogodanzaekskurzijeiškolskeizlete ➢ Povećatibroj on-line rezervacija
PRIJETNJE	➢ Otvaranjehotela u Hrvatskojsaboljim MICE sadržajima ➢ Mogućnostotvaranjahotelanaotokusaistimilisličnimuslugama ➢ Nestabilnasvjetskaekonomija ➢ Rad samozavrijemeljetnesezone ➢ Konkurencija-jeftinijedestinacije	➢ Otvaranjesveveće gbroja spa hotela u regiji ➢ Mogućnostotvaranjahotelanaotokusaistimilisličnimuslugama ➢ Nestabilnasvjetskaekonomija ➢ Rad samozavrijemeljetnesezone ➢ Konkurencija-jeftinijedestinacije	➢ Rad samozavrijemeljetnesezone ➢ Konkurencija-jeftinijedestinacije	➢ Rad samozavrijemeljetnesezone ➢ Konkurencija – drugihoteli s 3* saboljimstandardom ➢ Zgrada je u lošemstanju	➢ Rad samozavrijemeljetnesezone ➢ Konkurencija – drugihoteli s 3* saboljimstandardom	➢ Rad samozavrijemeljetnesezone	➢ Manjakpotražnjezahotelima s 2* ➢ Rad samozavrijemeljetnesezone ➢ Konkurecija – privatnismještaj	➢ Manjakpotražnjezahotelima s 2* ➢ Rad samozavrijemeljetnesezone ➢ Konkurecija – privatnismještaj

Izvor: Privatna literatura Sunčanog Hvara

5. ZAKLJUČAK

Kako bi poduzeće bili uspješno treba imati dobro postavljene temelje. Temelje za dobro i uspješno poslovanje predstavlja dobro oblikovana i dizajnira organizacijska struktura. Stoga prilikom odabira strukture poduzeća mora uložiti najveće napore, kako bi odabrao pravu strukturu.

Osnovna podjela organizacijske strukture, iz koje proistječe i njena važnost je na formalnu i neformalnu strukturu. Formalna organizacijska struktura se uspostavlja u procesu organizacijske izgradnje. Formalna organizacijska struktura predstavlja kostur svake organizacije, te je ona koja je propisana i službeno utvrđena. Neformalna organizacijska struktura, za razliku od formalne, veže se za ljude unutar poduzeća i njihovo djelovanje u organizaciji. Neformalna organizacijska struktura je skup trajnih odnosa među ljudima u organizaciji koji se se razvili tijekom njihova zajedničkog rada, a djeluju na formalne ciljeve organizacije.

Organizacijska poslovanja poduzeća razlikuje se od poduzeća do poduzeća. Ona ovisi o veličini poduzeća, broja zaposlenih, vrsti posla kojim se bave i sl. Stoga ni jedno poduzeće ne može kopirati nečiju organizaciju poduzeća. Kako bi poduzeće uspješno poslovalo, temelj za to im omogućava dobro postavljena organizacijska struktura. Organizacijskom strukturom definira se rad svakog zaposlenika posebno, koji sudjeluje u stvaranju finalnog proizvoda ili usluge.

U ovom radu objašnjena je organizacija poslovanja na temelju poduzeća „Sunčani Hvar hotels“. Objašnjena je i sama organizacijska struktura, te radnici i odjeli koji sudjeluju u stvaranju finalnog proizvoda kojeg na kraju dana prezentiramo gosti, odnosno krajnjem korisniku proizvoda ili usluga. Iako je trenutna organizacija poslovanja poduzeća „*Sunčani Hvar“*dobro formirana i jako uspješna, mislim da uvijek ima prostora za kontinuirano unapređenje organizacije, odnosno bolje podjele poslova među odjelima.

LITERATURA:

1. Sikavica, P., Novak, M.: Poslovna organizacija, Informator, Zagreb, 1999.,
2. Ivan Matić: Materijali s vježbi – Organizacija poslovanja, Split,2007.g,
3. Buble,M.:„Managament“, Ekonomski fakultet Split, Split 2000.,
4. Zdenko Cerović: „Hotelski menadžment“ , Sveučilište te u Rijeci, 2003.,
5. http://www.unizd.hr/portals/4/nastavni_mat/2_godina/menadzment/menadzment_11.pdf
6. http://www.vobco.hr/hr/oi/suncani-hvar/odgovorne-osobe.html
7. http://web.efzg.hr/dok/OIM/thernaus/PREDAVANJE%205.%20Oblikovanje%20organizacijske%20strukture%20STUDENTI.pdf

POPIS SLIKA:

Slika 1. Funkcijska organizacijska struktura
Slika 2: Procesna –horizontalna organizacijska struktura poduzeća
Slika 3: Predmetna divizijska organizacijska struktura poduzeća
Slika 4: Teritorijalna divizijska organizacijska struktura poduzeća
Slika 5: Projektna organizacijska struktura poduzeća
Slika 6: Organizacijska struktura sunčanog Hvara

8. POPIS TABLICA

Tablica 1. Vlasnička struktura sunčanog Hvara
Tablica 2: SWOT analiza
Tablica 3: SWOT analiza po hotelima

SAŽETAK

Poduzeća se danas nalaze u vrlo promjenjivoj i dinamičnoj okolini, stoga je jako bitno da poduzeća raspolažu kvalificiranim i stručnim zaposlenicima, odnosno managerima. Posao menadžera je da sve promjene koje se događaju okolini poduzeća prepozna, te da zna na njih reagirati na najbolji i najbrži način, uz što manje troškova.

Kako bi se poduzeće moglo oduprijeti promjenama koje donosi vanjska okolina, mora imati dobro uspostavljenu organizaciju poslovanja. Ona predstavlja temelj za uspješno poslovanje poduzeća. Stoga prilikom odabira strukture poduzeća mora uložiti najveće napore, kako bi odabrao pravu strukturu.

Organizacijska poslovanja poduzeća razlikuje se od poduzeća do poduzeća. Ona ovisi o veličini poduzeća, broja zaposlenih, vrsti posla kojim se bave i sl. Stoga ni jedno poduzeće ne može kopirati nečiju organizaciju poduzeća. Kako bi poduzeće uspješno poslovalo, temelj za to im omogućava dobro postavljena organizacijska struktura. Organizacijskom strukturom definira se rad svakog zaposlenika posebno, koji sudjeluje u stvaranju finalnog proizvoda ili usluge.

U ovom radu objašnjena je organizacija poslovanja na temelju poduzeća „Sunčani Hvar hotels“. Objašnjena je i sama organizacijska struktura, te radnici i odjeli koji sudjeluju u stvaranju finalnog proizvoda kojeg na kraju dana prezentiramo gosti, odnosno krajnjem korisniku proizvoda ili usluga. Iako je trenutna organizacija poslovanja poduzeća „*Sunčani Hvar“*dobro formirana i jako uspješna, mislim da uvijek ima prostora za kontinuirano unapređenje organizacije, odnosno bolje podjele poslova među odjelima.

SUMMERY

Companies are now in a very vibrant and dynamic environment, so it is very important that companies have qualified and professional staff and managers. Business managers are the one that need to ones recognizesall the changes that are happening in the surrounding of the company. The manager job is to respondon these changes, in the best and quickest way, with the least cost.

So, that company could resist the changes of external environment, they must have a well-established business. It provides a foundation for a successful business enterprise. Therefore, when they are choosing a business structure, they must put their best efforts to select the right structure.

An organizational business enterprise differs from company to company. It depends on the company size, number of employees, type of work they do. Because of this there is no possibility of copying someone's organization business. To successfully operating company, the basis for it allows them to set a good organizational structure. Organizational structure defines the work of each individual employee who participates in the creation of the final product or service.

This paper explains the organization of business based on the company "Sunčani Hvar hotels". Explained the very organizational structure, as well as workers and departments that participate in the creation of the final product that is presented to the final costumer in the end of the day. Although the current business organization company "Sunčani Hvar" iswell-established and very successful, I think there is always room for continuous improvement of the organization and better division of tasks between departments.