

# Uređenje hotelskog odjela na brodu

---

Peričić, Ćiro

Undergraduate thesis / Završni rad

2019

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Dubrovnik / Sveučilište u Dubrovniku**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:155:580692>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-07-30**



Repository / Repozitorij:

[Repository of the University of Dubrovnik](#)



**SVEUČILIŠTE U DUBROVNIKU  
POMORSKI ODJEL**

**ĆIRO PERIČIĆ**

**UREĐENJE HOTELSKOG ODJELA NA BRODU**

**ZAVRŠNI RAD**

Dubrovnik, 2019.

**SVEUČILIŠTE U DUBROVNIKU**  
**POMORSKI ODJEL**

**UREĐENJE HOTELSKOG ODJELA NA BRODU**

**ARRANGEMENT OF THE HOTEL DEPARTMENT ON THE  
SHIP**

**ZAVRŠNI RAD**

Kolegij: Tehnologija prijevoza putnika

Mentor: dipl. ing. Ivica Đurđević-Tomaš

Komentor: dipl. ing. Maro Car

Student: Ćiro Peričić

Studijski program: Nautika

JMBAG: 0275052572

**Dubrovnik, 2019.**

Ur. broj: 0275052572

Dubrovnik, 06 listopada 2019.

Kolegij: Tehnologija prijevoza putnika

Mentor: Dipl. ing. Maro Car

## **ZADATAK ZAVRŠNOG RADA**

Pristupnik: Ćiro Peričić , absolvent ak. 2019/2020 god.

Zadatak: UREĐENJE HOTELSKOG ODJELA NA BRODU

Zadatak treba sadržavati:

1. Uvod
2. Hotel
3. Hotelsko poslovanje na brodovima za kružna putovanja
4. Zaključak

Osnovna literatura:

1. Dowling, R. K.: Cruise Ship Tourism, CABI Head Office, Oxfordshire, UK, 2006.
2. Galičić, V.: Poslovanje hotelskoga odjela smještaja, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, 2017.
3. Cruise Job Finder: The Hotel Department Zaključak

Zadatak uručen pristupniku.:

Rok za predaju završnog rada:

Mentor:

Pročelnik pomorskog odjela:

## **IZJAVA**

S punom odgovornošću izjavljujem da sam završni rad izradio samostalno, služeći se navedenim izvorima podataka i uz stručno vodstvo mentora Mara Cara.

Ćiro Peričić

Potpis

---

## **SAŽETAK**

Plovećim hotelima se danas nazivaju brodovi za kružna putovanja. Oni svojim gostima pružaju sve usluge kao i hoteli na kopnu ali se, uz navedeno, brodovima za kružna putovanja još posjećuju najudaljenija i najegzotičnija mjesta na svijetu. Sve usluge koje se pružaju u hotelima pružaju se i na brodovima za kružna putovanja. Najveći odjel na brodu je odjel hotela, a voditelj odjela hotela je hotelski direktor. Broj kružnih putovanja u svijetu je svake godine sve veći. Veliku ulogu, ako ne i ključnu, u zadovoljstvu gosta na kružnim putovanjima ima hotelski odjel te je zbog toga njegova uloga vrlo važna i utjecajna. Upravo je hotelski odjel tema ovog rada. U radu je predstavljeno cjelokupno poslovanje na brodovima za kružna putovanja iz kojeg se može zaključiti da se radi o vrlo kompleksnom odjelu koji ima veliki utjecaj na zadovoljstvo gostiju, ponovnu prodaju putovanja, te je glavni izvor prihoda na brodu.

Ključne riječi: hotel, hotelski odjel, brod za kružna putovanja

## **ABSTRACT**

Cruise ships are some kind of floating hotels. They provide their guests with all services as well as hotels on land. Cruise ships are visiting the farthest and most exotic places in the world. All services provided at the hotels are also provided on the cruise ships. The largest department on board is the hotel department, and the head of the hotel department is the hotel director. The number of cruise ships in the world is increasing every year. The hotel department plays an important role, if not a key role, in the satisfaction of the cruising guests, and therefore its role is very important and influential. The hotel department is the subject of this paper. In the paper its role on cruise ships is presented. It can be concluded that hotel department is a very complex department that has a great impact on guest satisfaction, cruise sales and it is the main source of revenue.

Keywords: hotel, hotel department, cruise ship

# SADRŽAJ

<b>1. UVOD</b> .....	<b>1</b>
1.1. PREDMET I CILJ RADA .....	1
1.2. IZVORI PODATAKA I METODE POKUPLANJA .....	1
1.3. SADRŽAJ I STRUKTURA RADA .....	2
<b>2. HOTEL</b> .....	<b>3</b>
2.1. HOTELI PREMA LOKACIJI .....	4
2.2. ORGANIZACIJA RADA U HOTELU.....	5
2.3. VRSTE HOTELSKIH USLUGA .....	7
<b>3. HOTELSKO POSLOVANJE NA BRODOVIMA ZA KRUŽNA PUTOVANJA</b> .....	<b>10</b>
3.1. Brod za kružna putovanja.....	10
3.2. Organizacija brodova za kružna putovanja.....	12
3.3. Organizacija hotelskog odjela na brodu za kružna putovanja.....	14
<b>4. ZAKLJUČAK</b> .....	<b>26</b>
<b>LITERATURA</b> .....	<b>27</b>
<b>POPIS SLIKA</b> .....	<b>29</b>
<b>POPIS SHEMA</b> .....	<b>29</b>
<b>POPIS TABLICA</b> .....	<b>29</b>

# **1. UVOD**

Hotel je ugostiteljski objekt u kojem se pružaju usluge smještaja i doručka, a mogu se pružati i druge usluge uobičajene u ugostiteljstvu. U hotelu se izdaju smještajne jedinice koje su u pravilu sobe. Navedene usluge koje se pružaju u hotelima pružaju se i na određenoj vrsti brodova. Najpoznatiji brodovi na kojima se pružaju hotelske usluge, a koji se nazivaju i plovećim hotelima, su brodovi za kružna putovanja. Brodovi za kružna putovanja služe za kružna turistička putovanja. Ima ih različitih, konstrukcija i veličina, a s obzirom na razinu usluge dijele se u brodove niske, srednje i visoke klase te u ekskluzivne brodove. Brodom za kružna putovanja danas se može posjetiti svaki kontinent, uključujući najegzotičnija udaljena i skrovišta odredišta.

## **1.1. PREDMET I CILJ RADA**

Predmet ovog rada je hotelski odjel na brodu. Hotelski odjel na brodu i poslovanje hotelskog odjela na brodu je vrlo slično, ako ne identično, poslovanju hotela. U sklopu hotelskog odjela na brodu posluje niz odjela koji pružaju različite usluge gostima broda, a koji su sastavnica i hotela. Zbog toga je cilj ovog rada je analizirati i pokazati način organizacije i poslovanja hotelskog odjela na brodu.

## **1.2. IZVORI PODATAKA I METODE PRIKUPLJANJA**

Podaci korišteni za izradu završnog rada na temu „Uređenje hotelskog odjela na brodu“ su iz sekundarnih izvora i to iz raznih domaćih i stranih izvora. To su knjige i stručni članci koji se odnose na temu završnog rada te razne publikacije objavljene na internetu.

Prilikom izrade rada korištene su znanstvene metode indukcije i dedukcije, metoda deskripcije i kompilacije. Temeljem analize pojedinačnih činjenica, induktivnom metodom, došlo se do zaključka o općem sudu, odnosno deduktivnom metodom, su se iz općih sudova izveli opći i pojedinačni zaključci. Metoda deskripcije je korištena u radu za opisivanje činjenica, procesa i predmeta bez znanstvenog tumačenja i objašnjavanja.



Prilikom preuzimanja tuđih opažanja, stavova, zaključaka i spoznaja korištena je metoda kompilacije.

### **1.3. SADRŽAJ I STRUKTURA RADA**

Završni rad je podijeljen na četiri poglavlja. U prvom, uvodnom poglavlju, govori se o predmetu i cilju rada te izvorima podataka i metodama prikupljanja.

U drugom poglavlju je predstavljen pojam hotela, vrste hotela, organizacija rada u hotelu i vrste hotelskih usluga. Treće poglavlje predstavlja hotelsko poslovanje na brodovima za kružna putovanja, koji su, u stvari, ploveći hoteli. Pri tome je predstavljen brod za kružna putovanja, organizacija brodova za kružna putovanja te organizacija hotelskog odjela na brodu za kružna putovanja. Četvrto, zaključno poglavlje, sažima temu ovog rada.

## 2. HOTEL

Hotel je ugostiteljski objekt u kojem se pružaju usluge smještaja i doručka, a mogu se pružati i druge usluge uobičajene u ugostiteljstvu.<sup>1</sup> U hotelu se izdaju smještajne jedinice koje su u pravilu sobe, a mogu biti i hotelski apartmani. Najviše 15% smještajnih jedinica hotela mogu biti hotelski apartmani. Hotel je zaseban građevinski objekt ili potpuno odvojeni dio zasebnog građevinskog objekta koji čini funkcionalnu cjelinu, s odvojenim ulazima, stubištima i dizalima. Hotel može imati depadansu, a u depadansi se pružaju samo usluge smještaja.

Hoteli se kategoriziraju u četiri kategorije, a kategorije se označavaju brojem zvjezdica (I. kategorija 5 zvjezdica, IV. kategorija 2 zvjezdice).<sup>2</sup>

Više je čimbenika koji određuju poslovanje hotela. Kao jedan od vrlo bitnih čimbenika za poslovanje hotela može se navesti lokacija. Važna je prometna povezanost hotela, znači mogućnost dolaska do hotela prijevoznim sredstvom, blizina zračne luke, željezničkog i autobusnog kolodvora, blizina centra grada, turističkih i kulturnih atrakcija. Uz lokaciju hotela, važan čimbenik za poslovanje hotela su i sadržaji koji se nude gostima. Pod sadržajima se smatraju smještajni kapaciteti ili sobe, restorani, barovi, kongresne dvorane, razni objekti za rekreaciju kao što su teniski tereni, bazeni i dr. Pomoću navedenih sadržaja gostima se nude usluge koje se razlikuju u odnosu na karakteristike gosta, ali i hotela.

Imidž hotela je važan čimbenik jer on definira nekakvo opće mišljenje koje imaju ljudi o hotelu, o njihovom doživljaju hotela. Na imidž hotela utječu lokacija, usluge, sadržaji, a najveći utjecaj ima ukupni dojam ljudi koji su boravili u hotelu. Imidž se gradi oglašavanjem, publicitetom i odnosima s javnošću, ali i usmenom predajom, od usta do usta gostiju koji su boravili u hotelu.<sup>3</sup>

Cijena izražava vrijednost koju daje lokacija, sadržaji, usluge i imidž, a o gostima ovisi koji im je najvažniji čimbenik koji će utjecati na to žele li odabrati neki hotel.

---

<sup>1</sup> Ružić, D.: Marketing u turističkom ugostiteljstvu, Sveučilište J.J.Strossmayera, Ekonomski fakultet, Osijek, 2007., str. 33.

<sup>2</sup> Ibid

<sup>3</sup> Ibid

## 2.1. HOTELI PREMA LOKACIJI

Lokacija predstavlja prostornu smještenost pojedinih ugostiteljskih objekata, turističkih destinacija, skupina poduzeća ili cjelokupnih grana na određenom području i mjestu. Na izbor lokacije utječe mnoštvo faktora, a posebno udaljenost izvora sirovina, blizina tržišta, prometna razvijenost, mogućnost korištenja kadrova, klimatske prilike i dr. Prema kriteriju lokacije hotela, hoteli se mogu podijeliti u slijedeće vrste:<sup>4</sup>

- urbani (gradski ili komercijalni) hoteli – su smješteni pretežito u gusto naseljenim središtima velikih gradova u kojima odsjedaju, uglavnom, poslovni ljudi,
- suburbani hoteli – su hoteli koji se nalaze u predgrađu gradskih područja,
- odmorišni (resort) hoteli – su hoteli koji se nalaze u zaokruženim područjima izvan naseljenih gradova: u planinama, na moru, otocima, egzotičnim destinacijama itd.,
- airportel (airport hotel ili aerodromski hotel) – je hotel koji je smješten u zoni ili samom kompleksu zračne luke,
- akvatel (akva hotel) – ili ploveći hotel je brod opremljen za odmor i duža putovanja. Predstavlja kombinaciju hotela i motornog čamca s 6-10 postelja i komfora hotela. Može se iznajmiti na načelu *rent-a-boata*. Iznajmljuje se s domaćicom za duža i kraća putovanja ili jednodnevne izlete,
- botel (boat hotel) – je vrsta specijaliziranog ugostiteljskog objekta koji nudi usluge smještaja i servis za nautičare i stalno usidrene brodove,
- hotel teglenica – je nastao na temelju razvoja komercijalnog prijevoza po riječnim kanalima Europe. Mnoge teglenice, koje su nekada služile za prijevoz tereta, pretvorene su u plutajuće hotele sa različitim stupnjevima opremljenosti i luksuza,
- motel – je kratica od motorist i hotel, tj. hotel za motoriste koji je lociran uz ili u neposrednoj blizini glavnih prometnica kojima su glavni gosti putnici sa svojim vozilima u tranzitu,
- rotel – je hotel na kotačima, višekatni autobus s posteljama, sanitarnim čvorom, tuševima, kuhinjama i barovima,
- pop-up hotel – je privremeni hotel, koji je izgrađen, odnosno postavljen u kratko vrijeme i neposredno prije održavanja nekih velikih događaja na otvorenom, kao npr. velikih glazbenih koncerata,

---

<sup>4</sup> Galičić, V.: Poslovanje hotelskoga odjela smještaja, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, 2017., str. 42-44.

- tranzitni hotel – je hotel koji služi za kratki boravak gostiju, a najčešće se nalazi u tranzitnoj zoni međunarodnih zračnih luka.

## 2.2. ORGANIZACIJA RADA U HOTELU

Organizacija rada u hotelu ovisi o veličini hotela i njegovim karakteristikama. Hoteli, ovisno o broju raspoloživih soba, se mogu podijeliti na male, srednje i velike, a u skladu s tim, način rada hotela ovisit će o njegovoj veličini i obujmu posla (broju restorana, barova, konferencijskih dvorana i drugih popratnih usluga za hotelu). Međutim, bez obzira na veličinu i obujam posla, može se reći da većina hotela ima sličnu organizaciju i pod navedenim se podrazumijeva podjela poslovanja na razne odjele kao što su odjel smještaja, administracije, tehničke službe.<sup>5</sup>

Odjel smještaja, administracije i tehničke službe postoji u svakom hotelu, neovisno o broju raspoloživih soba, a u velikim hotelima postoje još i odjel hrane i pića i odjel prodaje i marketinga te tehnički odjel.

Odjeli u hotelu se mogu podijeliti na operativne odjele i odjele podrške. U operativne hotelske odjele se ubrajaju odjeli koji donose prihode, a to su npr. odjel recepcije i odjel hrane i pića i oni koji su bitni za poslovanje kao što su domaćinstvo, održavanje i tehničke usluge. Recepcija putem naplate soba i odjel hrane i pića prodajom svojih proizvoda u restoranima i barovima ostvaruju prihode. U pomoćne odjele u hotelu se mogu ubrojiti odjel ljudskih resursa, marketing i računovodstvu, a oni su potrebni kako bi operativni odjeli mogli ostvariti prihod.<sup>6</sup>

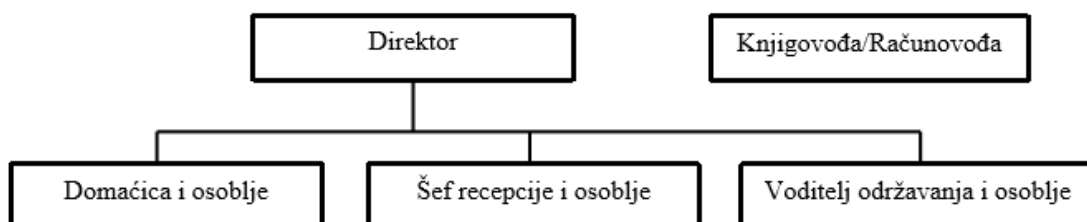
Primjer organizacijske strukture hotela do 75 soba i hotela do 350 soba prikazan je shemom 1. i shemom 2.

---

<sup>5</sup> Bunja, Đ.: Turističko ugostiteljstvo, Sveučilište u Zadru, Odjel za informatologiju i komunikologiju, 2006., str.13.

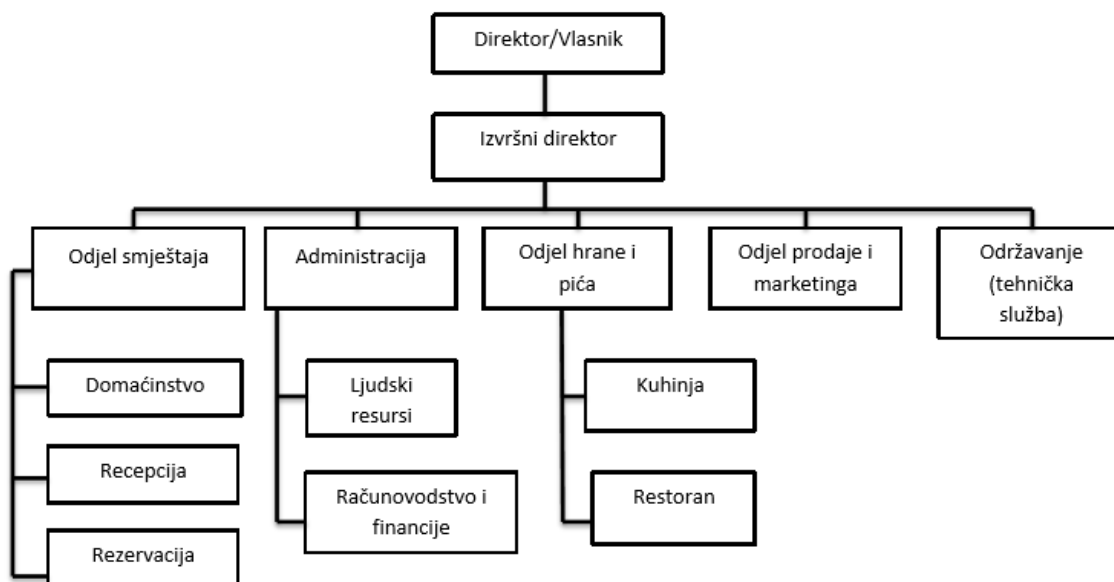
<sup>6</sup> Ibid

Shema 1.: Organizacijska struktura malog hotela do 75 soba



Izvor: Hayes, K. i Ninemeier, J.d.: Upravljanje hotelskim poslovanjem, M plus, Zagreb, 2005., str. 27.

Shema 2.: Organizacijska struktura velikog hotela do 350 soba



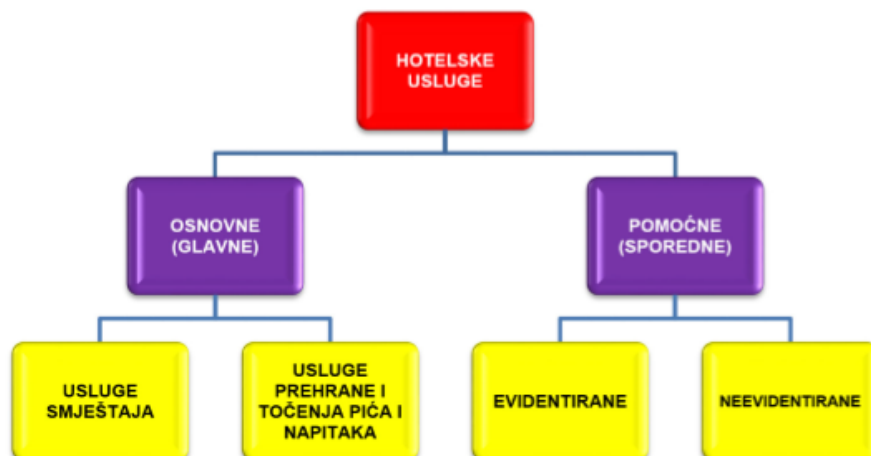
Izvor: Hayes, K. i Ninemeier, J.d.: Upravljanje hotelskim poslovanjem, M plus, Zagreb, 2005., str. 27.

Organizacija rada velikog hotela, prikazana na shemi 2., organizirana je po funkcionalnom principu. To je jedan od najstarijih i najraširenijih oblika organizacijske strukture gdje se grupiraju istorodni, slični ili neposredno ovisni poslovi.

### 2.3. VRSTE HOTELSKIH USLUGA

Osnovne ili glavne hotelske usluge su usluga smještaja i usluga prehrane i točenja pića i napitaka. Usluga smještaja se koristi kada se gost hotela evidentira kao hotelski gost i prenoći. Kod usluge prehrane i točenja pića i napitaka se radi o uslugama prehrane u restoranu ili sobi i točenja alkoholnih, bezalkoholnih, toplih i hladnih napitaka.<sup>7</sup>

Priprema i pružanje ovih usluga predstavlja osnovni predmet poslovanja i sadržaj hotelske djelatnosti i glavni rezultat rada hotela. Usluga smještaja sastoji se u tome da hotel svojim gostima izdaje namještene sobe. Usluga prehrane sastoji se u pripremanju i posluživanju jela i slastica, a usluga točenja pića i napitaka sastoji se u pripremanju i posluživanju alkoholnih i bezalkoholnih pića i napitaka. Glavne se ugostiteljske usluge još mogu podijeliti na robne i nerobne, prema tome zahtijeva li pružanje ugostiteljskih usluga trošenje robnih fondova (usluge prehrane i pića) ili tek neznatno (usluge smještaja). Moguća je podjela i prema tome imaju li usluge proizvodno-prerađivački karakter (pripremanje jela i pića) ili čisto uslužni karakter (usluge smještaja).<sup>8</sup>



Slika 1.: Vrste hotelskih usluga

Izvor: Galičić, V.: Poslovanje hotelskoga odjela smještaja, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, 2017., str. 57.

<sup>7</sup> Galičić, V., op.cit., str. 57.

<sup>8</sup> Ibid

Pomoćne, odnosno sporedne hotelske usluge su usluge koje su evidentirane i plaćene (1.) te usluge koje nisu evidentirane i posebno plaćene (2.).

1. Sve usluge koje gost koristi a koje su evidentirane i plaćene su:

- a. usluge pomoćnog ili dodatnog kreveta u sobi
- b. usluge posredovanja pri telefoniranju
- c. pranje i glačanje gostinjskog rublja i odjeće
- d. kemijsko čišćenje odjeće
- e. održavanje obuće
- f. prodaja duhanskih proizvoda, razglednica i različitih predmeta za svakodnevnu upotrebu
- g. iznajmljivanje sportske opreme
- h. organizacija različitih vrsta poslovnih skupova (seminari, kongresi i dr.)
- i. ostale evidentirane i naplaćene usluge

2. Sve usluge koje nigdje nisu evidentirane, gost ih je koristio, nije ih posebno platio, već su dio neke druge usluge u kojoj su sadržane i plaćene. U ove se usluge ubrajaju sve usluge koje su u vezi s uslugama smještaja, prehrane i točenja pića i služe kao dopuna i poboljšanje osnovnih usluga:

- a. doček i ispraćaj gostiju
- b. prijenos prtljage i prijevoz gostiju
- c. davanje različitih vrsta informacija i obavijesti
- d. primanje, davanje i otpremanje pošte za goste
- e. čuvanje stvari i vrednota
- f. organizacija zabave, plesa, animacije i sportsko-rekreativnih sadržaja
- g. mjenjačka služba
- h. usluge parkiranja, čuvanje i garažiranje automobila (ukoliko se ne naplaćuju)
- i. izložbe u hotelskim prostorima
- j. davanje besplatnih prostora i opreme i dr.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Galičić, V., op.cit., str. 58.

Navedene usluge se pružaju gostima s ciljem podizanja razine njihova zadovoljstva, ali isto tako i opravdavanja određene cijene odnosno poticanja gostiju na duži i sadržajni boravak. Sve navedeno trebalo bi rezultirati ponovnim dolaskom gosta, odnosno ove su akcije pretpostavke za stvaranje stalnih gostiju.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Galičić, V., op.cit.



### **3. HOTELSKO POSLOVANJE NA BRODOVIMA ZA KRUŽNA PUTOVANJA**

Prethodno je kratko predstavljen hotel, vrste hotela i vrste hotelskih usluga. Navedene usluge se pružaju i na putničkim brodovima odnosno brodovima za kružna putovanja, koji se nazivaju i velikim plovećim hotelima, te će u nastavku biti kratko predstavljen brod za kružna putovanja i hotelski odjel na brodu za kružna putovanja.

#### **3.1. Brod za kružna putovanja**

Brod za kružna putovanja, kao i što sam naziv govori, služi za kružna turistička putovanja. Može biti različite konstrukcije i veličine. S obzirom na razinu usluge svrstava se u brodove niske, srednje, visoke klase i ekskluzivne brodove.

Brod niske klase često prima veliki broj putnika (2.500 do 3.000). Površina javnih prostora iznosi 4 do 5 m<sup>2</sup> po putniku. Prosječno je trajanje krstarenja 3 do 7 dana. Brod srednje klase prima 1.200 do 1.600 putnika. Javni su prostori veći i bolje kvalitete, a kabine udobnije. Krstarenja traju 7 do 14 dana. Brod visoke klase ima mnogo veće kabine (apartmani za sve putnike, većinom vanjski s balkonom itd.) i površinu javnih prostora 7 do 8 m<sup>2</sup> po putniku.

Ekskluzivni brod visoke je klase, namijenjen manjem broju putnika, obično 50 do 200. U novije doba izgrađeno je više brodova za kružna putovanja na jedra, s motornim pogonom kao pomoćnim. Primjerice, 1992. dovršen je takav brod ekskluzivne klase Club Med 2, koji na oceanska krstarenja prima 410 putnika (duljina 187 m, brzina 16,4 čvorova, pet jarbola s automatiziranim razapinjanjem jedara i upravljanjem njima).



Slika 2.: Brod za kružno putovanje Club Med 2

Izvor: <http://www.panoramio.com/photo/54649360>

Brodom za kružna putovanja danas se može posjetiti svaki kontinent, uključujući najegzotičnija udaljena i skrovića odredišta. Velikim brojem brodova za kružna putovanja upravljaju tvrtke i organizacije koje nisu bile povezane sa industrijom krstarenja ali su prilagodile svoje poslovanje i pružaju usluge krstarenja putnicima koji su u potrazi za nekonvencionalnim iskustvima.<sup>11</sup>

Prema podacima „Cruise Market Watch“, u 2018. godini je u svijetu bilo 314 brodova za kružna putovanja. Najveći broj brodova za kružna putovanja imala je grupacija Carnival, zatim grupacija Royal Caribbean i grupacija Norwegian. U okviru grupacije Carnival posluje 9 tvrtki, u okviru grupacije Royal Caribbean posluje 3 tvrtke, a u okviru grupacije Norwegian posluje tri tvrtke. (Cruise Market Watch, 2019) U tablici 1. je prikazano deset najvećih kruzing kompanija u svijetu 2018. godine.

---

<sup>11</sup> Wind Rose Network: The Cruise Industry, Types of Cruise Ships, dostupno na: <http://www.windrosenetwork.com/The-Cruise-Industry-Types-of-Cruise-Ships> (24.09.2019.)

Tablica 1.: Deset najvećih kruzing kompanija u svijetu 2018. godine

<b>KOMPANIJA</b>	<b>BROJ BRODOVA</b>	<b>KAPACITET PUTNIKA</b>
<b>CARNIVAL GRUPACIJA</b>	103	233.200
<b>ROYAL CARIBBEAN GRUPACIJA</b>	42	112.300
<b>NORWEGIAN GRUPACIJA</b>	26	54.400
<b>OSTALI</b>	143	137.100
<b>UKUPNO</b>	314	537.000

Izvor: izrada autora prema podacima Cruise Market Watch: 2018 Worldwide Cruise Line Passenger Capacity, dostupno na <https://cruisemarketwatch.com/capacity/> (24.09.2019.)

Ostale kompanije su imale u 2018. godini sveukupno 143 broda, ukupnog kapaciteta 137.100 putnika, a radi se o slijedećim kompanijama: MSC Cruises, TUI Cruises, Disney, Star Cruises, Pullmantur, Dream Cruises, Hurtigruten Viking Cruises, Celestyal Cruises, Cruise & Maritime voyages, Fred Olsen, Marella Cruises, Phoenix Reisen, Silversea, Crystal, Hapag Lloyd, Ponant, Saga Cruises, Windstar, Quark Expeditions, Lindblad Expeditions, American Cruise Lines, Star Clippers, Voyages To Antiquity, Paul Gauguin Cruises, Blount Small Ship Adventures, Orion Expedition Cruises, Sea Dream Yacht Club, Travel Dynamics, Grand Circle Cruise Line, Hebridean Island Cruises.<sup>12</sup>

### 3.2. Organizacija brodova za kružna putovanja

Brodovi za kružna putovanja su organizirani poput plutajućih hotela i uz uobičajenu posadu broda imaju i ugostiteljsko osoblje. Nije neuobičajena pojava da najluksuzniji brodovi imaju više posade i osoblja od putnika koji se nalaze na brodu.

Veliki brodovi za kružna putovanja su organizacijski strukturirani u odjele. Iako postoje male razlike između organizacije brodova za kružna putovanja u različitim kruzing

<sup>12</sup> Cruise Market Watch: 2018 Worldwide Cruise Line Passenger Capacity, dostupno na <https://cruisemarketwatch.com/capacity/> (24.09.2019.)

kompanijama, općenito se organizacijska struktura broda za kružna putovanja sastoji od slijedećeg:<sup>13</sup>

- kapetan
- odjel palube
- odjel stroja
- odjel hotela
- odjel za zabavu
- odjel ljudskih resursa

Svakim odjelom upravlja voditelj odjela. Kapetan je predstavnik tvrtke i najviše rangirani časnik na brodu. Odgovoran je za sigurnost broda, putnika i posade te nadzire i osigurava provedbu politika i procedura definiranih u kompanijinom upravljačkom sustavu za sigurnost kao i provedbu novih procedura uvedenih od strane kompanije. Također je odgovoran za poduzimanje i rješavanje rutinskih i hitnih situacija na brodu. On ne upravlja niti jednim odjelom, već mu voditelji odjela podnose izvještaje za isto.<sup>14</sup>

Odjel palube vodi kapetan osoblja ili njegov zamjenik. Kapetan osoblja je zamjenik kapetana kada kapetan nije dostupan. On je zadužen za sve aspekte sigurnosnih pitanja broda, putnika i posade.<sup>15</sup>

Upravitelj stroja vodi strojarski odjel i ima sveukupno odgovornost za sve tehničke operacije i opremu na brodu. U radu mu pomažu njegovi viši časnici i njihova je dužnost osigurati da sustavi i oprema na brodu funkcioniraju ispravno.<sup>16</sup>

Najveći odjel na brodu je odjel hotela, a voditelj odjela hotela je hotelski direktor. Ovisno o kompaniji i organizaciji u kompaniji, postoje različiti voditelji odsjeka unutar odjela hotela kao što su npr. voditelj hrane i pića, upravitelj hotelskih trgovina, financijski menadžer i sl. Ovaj odjel, kao najveći odjel na brodu, zahtjeva snažno i kvalitetno upravljanje koje nadgleda i vodi cjelokupno poslovanje.<sup>17</sup>

---

<sup>13</sup> Vukonić, D., Bielić, T., Russo, A.: Organizational factors in management of „Mega Cruise Ships“ from Crowd Management Control aspect, Multidisciplinarni znanstveni časopis Pomorstvo 30 (2016), Rijeka, str. 58-66, dostupno na: [hrcak.srce.hr/file/236739](http://hrcak.srce.hr/file/236739) (24.09.2019.)

<sup>14</sup> Vukonić, D., Bielić, T., Russo, A., op.cit.

<sup>15</sup> Ibid

<sup>16</sup> Ibid

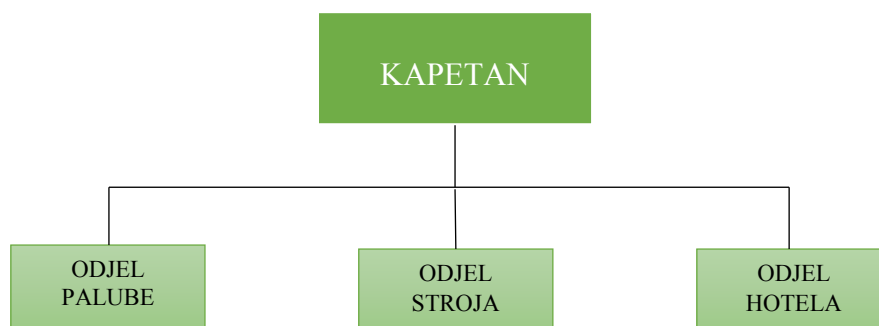
<sup>17</sup> Ibid

Odjel za zabavu vodi cruise director, a na nekim manjim brodovima za kružna putovanja ovaj odjel može biti dio odjela za hotel. Budući da gosti na kružnim putovanjima zahtijevaju kvalitetnu zabavu, značajnost odjela za zabavu postaje sve veća i odjel za zabavu postaje jednako važan kao i hotelski odjel.<sup>18</sup>

Odjel za ljudske resurse je odgovoran za zaposlenike i odnose između zaposlenika, disciplinske mjere, edukacije posade, izobrazbe i sl. Odjelom za ljudske rukovodi voditelj i on usko surađuje sa kapetanom i zamjenikom kapetana.<sup>19</sup>

Organizacijska shema na brodu za kružna putovanja može se prikazati kao što je prikazano na shemi 3.

Shema 3.: Primjer organizacijske sheme na brodu za kružna putovanja



Izvor: izrada autora prema Lyceum of the Philippines University, College of International Tourism and Hospitality Management: Organizational Structure in a Cruise Ship, dostupno na: <https://www.slideshare.net/PatCabangis09/organizational-structure-39376512> (25.09.2019.)

### 3.3. Organizacija hotelskog odjela na brodu za kružna putovanja

<sup>18</sup> Vukonić, D., Bielić, T., Russo, A., op.cit.

<sup>19</sup> Ibid

Kako bi se osigurala učinkovitost na brodu, brodsko osoblje je podijeljeno u tri odjela – palubu, strojarstvo i hotel. Hotelski odjel uključuje sve što je povezano sa putničkim odjelom, baš kao i u regularnom hotelu ili odmaralištu. Hotelski odjel je također podijeljen u nekoliko pododjela radi lakšeg obavljanja različitih poslova. To uključuje poslovanje hranom i pićima, poslovanje s kupcima, hotelska administracija i hotelsko domaćinstvo. Direktor ili upravitelj hotela je zadužen za poslovanje hotelskog odjela.<sup>20</sup>



Slika 3.: Kabina (soba) u sklopu hotelskog odjela na brodu za kružno putovanje

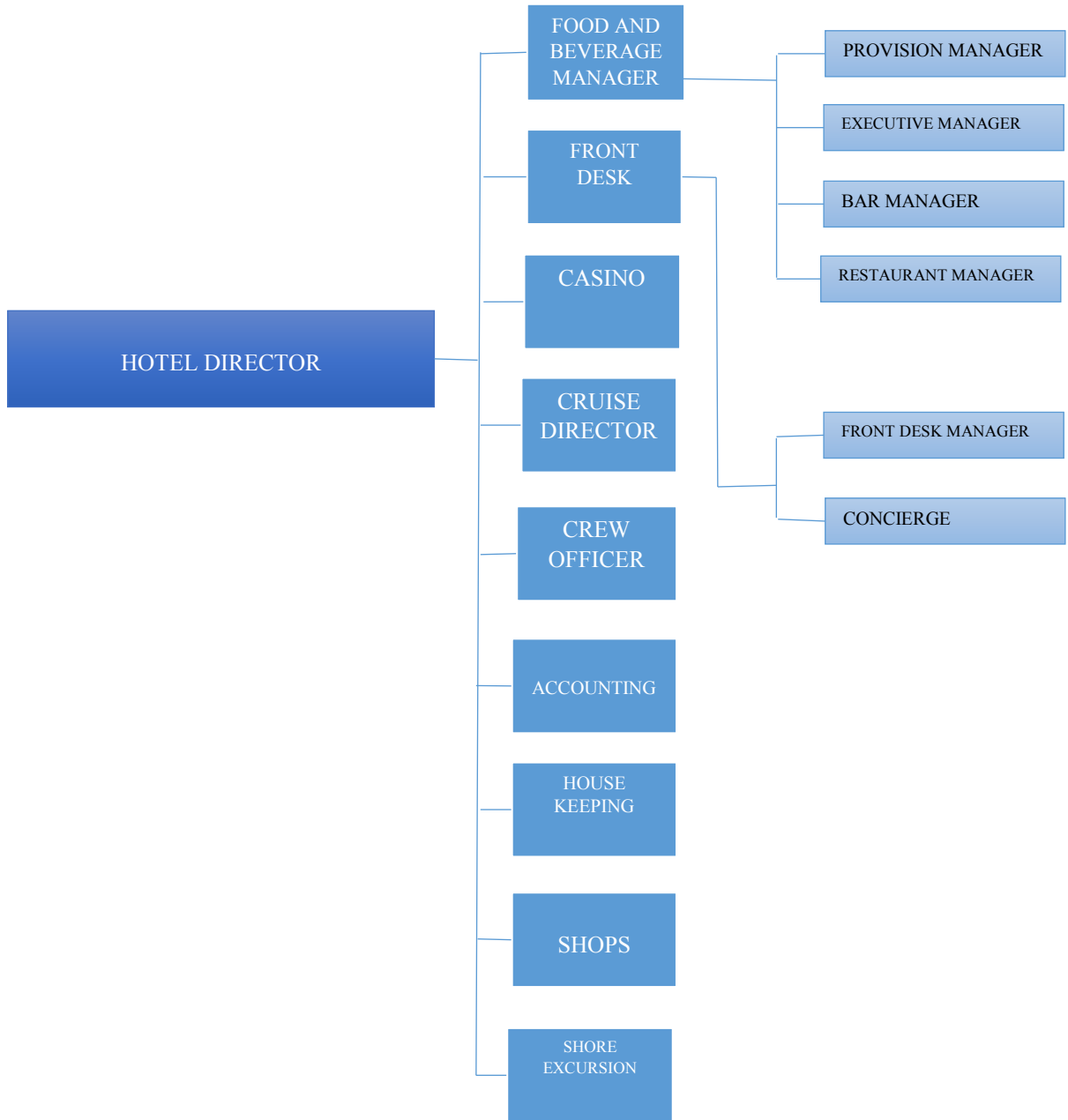
Izvor: Cruise Job Finder: The Hotel Department, dostupno na: <https://www.cruisejobfinder.com/members/cruise/jobs/departments/hotel/> (25.09.2019.)

Hotelsko poslovanje na brodu je vrlo slično hotelskom poslovanju na kopnu. Organizacija poslova je tradicionalna i grupirana po funkcijama na odjele, te je prisutna horizontalna i vertikalna organizacija. Na shemi 4. je prikazana tipična organizacijska struktura hotelskog odjela na brodu za kružna putovanja.<sup>21</sup>

Shema 4.: Organizacijska shema hotelskog odjela na brodu za kružno putovanje

<sup>20</sup> Cruise Job Finder: The Hotel Department, dostupno na: <https://www.cruisejobfinder.com/members/cruise/jobs/departments/hotel/> (25.09.2019.)

<sup>21</sup> Dowling, R. K.: Cruise Ship Tourism, CABI Head Office, Oxfordshire, UK, 2006., str. 46



Na shemi 4. je uočljiva sličnost između poslova u hotelu na kopnu i na brodu za kružno putovanje. Sa samo nekoliko očitih izuzetaka, odjeli i podjela poslova su isti. Na managerskim mjestima su poslovi slični kao što ih imaju manageri u hotelima na kopu, međutim manageri na brodu za kružno putovanje trebaju još posjedovati znanje i iskustvo sa kružnim putovanjima. Područja njihove odgovornosti uključuju vođenje brige o zadovoljstvu gostiju, ljudskim resursima, rashodima i prihodima. Manager hotela na brodu za kružno putovanje obično rukovodi najvećim brojem zaposlenika na brodu. Njegovi poslovi i odgovornosti su vrlo složene te se ponekad raspodjeljuju na niže rangirane zaposlenike.<sup>22</sup>



Slika 4.: Blagovaona u sklopu hotelskog odjela na brodu za kružna putovanja

Izvor: TripSavvy: Cruise Ship Jobs – The Hotel Department, dostupno na: <https://www.tripsavvy.com/cruise-ship-jobs-the-hotel-department-988494> (25.09.2019.)

Na brodovima za kružna putovanja rade zaposlenici različitih etničkih pripadnosti. Međutim, zapaženo je da većinu rukovodećih pozicija na brodovima za kružna putovanja imaju Amerikanci, Australci, Britanci i razne druge europske nacionalnosti. Može se zaključiti da većinu hotelskih poslova obavlja raznolika skupina zaposlenika.<sup>23</sup>

---

<sup>22</sup> Dowling, R. K., op.cit.

<sup>23</sup> Ibid, str. 49.



Hotelski odjel na brodu je obično najveći odjel na brodu po broju zaposlenika. Ovisno o kruzing kompaniji, vrsti putnika i kruzing ponudi, usluge hotelskog odjela su prilagođene navedenom.<sup>24</sup> Hijerarhija odjela u hotelskom odjelu na brodu je slična onoj u hotelu na kopnu, a vještine koje je potrebno posjedovati za rad u hotelskom odjelu na brodu su slične onima u hotelu na kopnu.<sup>25</sup>



Slika 5.: Zaposlenici hotelskog odjela na brodu

Izvor: TripSavvy: Cruise Ship Jobs – The Hotel Department, dostupno na: <https://www.tripsavvy.com/cruise-ship-jobs-the-hotel-department-988494> (25.09.2019.)

Glavni izvori prihoda hotelskog odjela su casino, bar, trgovine (shops) i izleti na obalu (shore excursion).

U hotelskom odjelu na brodu je mnoštvo različitih radnih mjesta, međutim ista radna mjesta su i u hotelu na kopnu. Razlika između rada na brodu i na kopnu je ta što je na brodu kapetan broda odgovoran za sve zaposlenike broda. Poslovi koje treba obaviti u okviru hotelskog odjela na brodu su sljedeći:<sup>26</sup>

---

<sup>24</sup> Gibson, P.: Cruise Operations management, Butterworth.Heinemann, UK, 2006., str. 94.

<sup>25</sup> TripSavvy: Cruise Ship Jobs – The Hotel Department, dostupno na: <https://www.tripsavvy.com/cruise-ship-jobs-the-hotel-department-988494> (25.09.2019.)

<sup>26</sup> TripSavvy, op.cit.

- održavanje kabina na brodu – odgovornost za kabine je na osoblju odjeljenja, što je slično sa odjelom domaćinstva u hotelu. Osoblje je zaduženo za udobnost putnika dok su oni u svojim sobama i uključuje brigu o kabini, sobi i drugim uslugama, preuzimanju i dostavi rublja. Zaposlenici odgovorni za navedene poslove su dužni svakodnevno održavati kabine.
- održavanje čistoće na brodu – čist brod je važan svim kompanijama. Na brodu su odvojeni odjeli koji vrše generalno čišćenje i održavanje zajedničkih prostora na brodu. Pranje rublja na brodu se održava svakodnevno, a također i posteljine, ručnika, stolnjaka i uniformi posade.
- odjel hrane i pića je odgovoran za svakodnevno pružanje usluge hrane i pića putnicima, za prostore u kojima se poslužuje hrana i piće, za kuhinje, čišćenje i održavanje svih navedenih prostora.
- upravitelj blagovaonice je odgovoran za razmještaj stolova i stolica u blagovaonici, za uslugu u blagovaonici i za nadzor osoblja koji rade u blagovaonici. On je nadređen voditelju konobara i svaki od njih je odgovoran za više konobara. Ovisno o veličini broda, može postojati nekoliko barova na brodu, a posluživanje pića je jedan od popularnih poslova na brodu.
- za brodsku kuhinju je odgovoran izvršni kuhar (*executive chef*). Uz njega u kuhinji rade osobe još na desetak radnih mjesta. Kuhinja se obično dijeli na vruću i hladnu. Vruća kuhinja uključuje sve vrste kuhanja, od povrća, ribe, juhe i roštilja. Hladna kuhinja uključuje pečenje kolača, peciva i buffete.
- osoblje zaduženo za čišćenje nakon objedovanja i kuhanja – uz sve navedeno, pripremu hrane i objedovanje, na brodu postoji tim koji je zadužen za čišćenje nakon objedovanja i kuhanja. Osoblje zaduženo za navedeno obavlja poslove pranja suđa i pribora za jelo, uključujući lonce i tave, mijenja stolnjake, usisava podove, čisti prozore i površine bara.
- nabava, skladištenje i izdavanje svih zahtjeva za hranom i pićem – osoba ili osobe odgovorne za navedeno naručuju svu potrebnu robu koja je potrebna za putnike i osoblje broda.
- organiziranje zabavnih sadržaja za goste – na brodovima za kružna putovanja su potrebni zabavljači poput pjevača, plesača i glazbenika kao i organizatori izleta, ronjenja i sl. Navedeni zaposlenici rade u sklopu hotelskog odjela, imaju

svakodnevnu interakciju s putnicima i trebaju gostima osigurati ugodno provedeno vrijeme.

- vođenje administrativnih poslova – zaposlenici koji se bave administrativnim poslovima, u stvari su odgovorni za brodsku „papirologiju“, a pod kojom se podrazumijeva, pošta, računovodstvo, dnevni izvještaji. U administrativni pododjel također spada i medicinsko osoblje.

Slika 6.: Zaposlenici hotelskog odjela na brodu, zaposleni u blagovaoni



Izvor: Faddegon, T.: 6 Heartwarming Ways Crew Members Go Above and Beyond, Cruiseline.com, dostupno na: <https://cruiseline.com/advice/cruising-101/beyond-the-basics/6-heartwarming-ways-cruise-ship-staff-go-above-and-beyond> (26.10.2019.)

Odgovornosti i zaduženja direktora (voditelja) u hotelskom odjelu na brodu su slijedeći:<sup>27</sup>

- direktor (voditelj) hotela – odgovoran za upravljanje i rad broskog hotelskog odjela u skladu sa kompanijskim zahtjevima,
- odgovornosti direktora hotela su slijedeće:
  - organizacija:
    - usmjerava hotelske operacije na brodu,
    - odgovoran za nadzor performansi kako bi se postigao najviši nivo zadovoljstva gostiju i posade

---

<sup>27</sup> vlastiti izvor autora

- nadzire financijski i operativni rezultat za hotelski odjel
- pruža podređenima upute za rad
- odgovoran za pridržavanje pravila i standarda kompanije i svih zakonskih normi koje se primjenjuju na brodske hotelske operacije
- upravljanje:
  - odgovoran za komunikaciju i interakciju broskog odjela hotela sa upravom kompanije. navedeno uključuje brojne elektroničke i pisane komunikacije i sastanke
  - odgovoran za kvalitetno pružanje usluga zaposlenicima broda
  - odgovoran za izvještavanje
  - odgovoran za rješavanje pritužbi gostiju
  - odgovoran za predlaganje unapređenja pružanja usluga gostiju
  - provodi periodične preglede broda (formalno i neformalno)
  - ostale odgovornosti i zadaci koji su mu dodijeljeni od uprave kompanije
- financijski rezultati:
  - odgovoran za učinak hotelskog odjela
  - upravlja godišnjim operativnim planom poslovanja odjela hotela, daje financijske izvještaje voditeljima odjela
  - vrši obuku i razvoj zaposlenika
  - vodi i potiče rad zaposlenika unutar hotelskog odjela
  - analizira radne rezultate

Odgovornosti i obveze ostalih radnih mjesta u hotelskom odjelu na brodu, a što opet ovisi o kompaniji, veličini kompanije, veličini broda, broju osoblja u hotelskom odjelu na brodu, organizacijskoj strukturi, je slijedeći:<sup>28</sup>

- voditelj hotela – nadgleda svakodnevno poslovanje svih odjela na brodu, osim odjela palube, stroja i zabave. Nadgleda cjelokupno osoblje i posadu u odjelima za pripremanje hrane, vođenje domaćinstva i odjela hrane i pića. Ovo radno mjesto zahtijeva od izvršitelja najmanje pet godina iskustva na radnom mjestu menadžera

---

<sup>28</sup> Maritime connector: Hotel Operations Department, dostupno na: <http://maritime-connector.com/wiki/hotel-operations-department/> (26.09.2017.)

hotela, zajedno sa kvalifikacijom iz hotelskog menadžmenta ili prethodim iskustvom na sličnoj poziciji na kružnim putovanjima. Također, osoba koja radi na ovom radnom mjestu treba imati izvrsne komunikacijske vještine. Na ovom radnom mjestu plaća se kreće između 4.300 i 6.000 US\$/mjesečno.

- zamjenik i pomoćnik upravitelja hotela – odgovornost za vođenje različitih operacija prema uputama voditelja/direktora hotelskog odjela. Osoba zaposlena za ovom radnom mjestu treba imati diplomu za upravljanje hotelom, uz minimalno tri godine iskustva na rukovodećem položaju u hotelu ili iskustvo sa sličnog radnog mjesta na brodu za kružno putovanje. Potrebne su također dobre komunikacijske vještine. Plaća za ovo radno mjesto se kreće od 3.800 do 4.800 US\$/mjesečno.



Slika 7.: Zamjenik-ca upravitelja hotela u hotelskom odjelu na brodu

Izvor: Maritime connector: Hotel Operations Department, dostupno na: <http://maritime-connector.com/wiki/hotel-operations-department/> (26.09.2017.)

- blagajnik – odgovoran je za svakodnevne poslove u uredu ili na recepciji prema uputama nadređenog. Za ovo radno mjesto potrebno je prethodno iskustvo rada u hotelu, uz završenu školu hotelskog menadžmenta ili prethodno iskustvo u hotelskom odjelu na brodu za kružno putovanje. Također su potrebne dobre komunikacijske vještine. Plaća navedenog radnog mjesta je između 2.300 i 3.200 US\$/mjesečno.
- pomoćnik blagajnika – odgovoran za različite poslove unutar ureda za prodaju i recepcije. Za ovo radno mjesto potrebno je imati prethodno iskustvo rada u hotelu, kao i završen formalni stupanj iz hotelskog menadžmenta. Važno je imati i dobre

komunikacijske vještine. Plaća navedenog radnog mjesta se kreće između 2.000 i 2.500 US\$/mjesečno.

- mlađi pomoćnik – sudjeluje u izvještavanju, odgovoran je za upravljanje radom na recepciji koji izravno radi sa putnicima. Osoba na navedenom radnom mjestu treba tečno govoriti više stranih jezika. Plaća navedenog radnog mjesta kreće se između 1.600 i 1.800 US\$/mjesečno.



Slika 8.: Zaposlenici hotelskog odjela broda sa gostima

Izvor: Maritime connector: Hotel Operations Department, dostupno na: <http://maritime-connector.com/wiki/hotel-operations-department/> (26.09.2017.)

- posada – navedeni zaposlenik je odgovoran za razne poslove u vezi s administracijom posade, kao što su raspored kabina, sigurnosne pseće oznake, osobne iskaznice posade itd. Prethodno hotelsko iskustvo i računovodstvena pozicija je prednost za osobe koje rade na ovom radnom mjestu. Plaća za navedeno radno mjesto se kreće između 1.900 i 2.300 US\$/mjesečno.
- voditelj izleta na brodu – odgovoran je za nadzor i organiziranje izleta na obalu u raznim lukama pristajanja. Za ovo radno mjesto je poželjno da osoba ima iskustva u putovanjima i turizmu te dobre komunikacijske vještine. Plaća navedenog radnog mjesta se kreće između 2.300 i 3.200 US\$/mjesečno.



Slika 9.: Rad na recepciji hotelskog odjela na brodu

Izvor: Maritime connector: Hotel Operations Department, dostupno na: <http://maritime-connector.com/wiki/hotel-operations-department/> (26.09.2017.)

- pomoćnik voditelja izleta na brodu – odgovoran za promociju, nadzor i organiziranje izleta na obalu prema uputama voditelja izleta. Za ovo radno mjesto je potrebno imati prethodno iskustvo u putovanju i turizmu, te iskustvo na brodu. Također potrebne su dobre komunikacijske vještine, a plaća navedenog radnog mjesta je između 1.800 i 2.100 US\$/mjesečno.
- knjigovođa troškova – odgovoran je za kontrolu zaliha i upravljačko izvještavanje, uključujući generiranje dnevnih troškova za hranu i opskrbu te tjedno zaprimanje naručene robe. Za navedeno radno mjesto potrebno je iskustvo u radu u računovodstvu, a plaća navedenog radnog mjesta se kreće između 1.800 i 2.400 US\$.

Prethodno su navedene obveze i odgovornosti pojedinih radnih mjesta u hotelskom odjelu na brodu. Međutim, kao što je već i prije navedeno, vrsta i broj radnih mjesta, kao i

odgovornosti i obveze navedenih radnih mjesta, ovise o veličini broda i organizaciji hotelskog odjela na brodu.



## 4. ZAKLJUČAK

Hotel je ugostiteljski objekt u kojem se pružaju usluge smještaja i doručka, a mogu se pružati i druge usluge uobičajene u ugostiteljstvu. U hotelu se izdaju smještajne jedinice koje su u pravilu sobe, a mogu biti i hotelski apartmani. Više je čimbenika koji određuju poslovanje hotela, a uz lokaciju hotela, važan čimbenik za poslovanje hotela su i sadržaji koji se nude gostima. Pod sadržajima se smatraju smještajni kapaciteti ili sobe, restorani, barovi, kongresne dvorane, razni objekti za rekreaciju kao što su teniski tereni, bazeni i dr. Pomoću navedenih sadržaja gostima se nude usluge koje se razlikuju u odnosu na karakteristike gosta, ali i hotela.

Sve usluge koje se pružaju u hotelima, pružaju se i na putničkim brodovima, posebno na brodovima za kružna putovanja, koji se i nazivaju velikim plovećim hotelima. Brod za kružna putovanja služi za kružna turistička putovanja. Kružna putovanja traju 7 do 14 dana. Brod visoke klase ima veće kabine (apartmani za sve putnike, većinom vanjski s balkonom itd.) i površinu javnih prostora 7 do 8 m<sup>2</sup> po putniku.

Ekskluzivni brod visoke je klase, namijenjen manjem broju putnika, obično 50 do 200. Brodom za kružna putovanja danas se može posjetiti svaki kontinent, uključujući najegzotičnija udaljena i skrovita odredišta.

Brodovi za kružna putovanja su organizirani poput plutajućih hotela i, uz uobičajenu posadu broda, imaju i ugostiteljsko osoblje. Veliki brodovi za kružna putovanja su organizacijski strukturirani u odjele. Iako postoje male razlike između organizacije brodova za kružna putovanja u različitim kompanijama, općenito se organizacijska struktura broda za kružna putovanja sastoji od kapetana, odjela palube, odjela stroja, odjela hotela, odjela za zabavu, odjela ljudskih resursa. Najveći odjel na brodu je odjel hotela, a voditelj odjela hotela je hotelski direktor. Ovisno o kompaniji i organizaciji u kompaniji, postoje različiti voditelji odsjeka unutar odjela hotela kao što su npr. voditelj hrane i pića, glavna domaćica, domar, upravitelj hotelskih trgovina, financijski menadžer i sl. Ovaj odjel, kao najveći odjel na brodu, zahtjeva snažno i kvalitetno upravljanje koje nadgleda i vodi cjelokupno poslovanje. Upravo je hotelski odjel na brodu bila tema ovog rada, te je njegova organizacija, radna mjesta, kao i zaduženja i odgovornosti radnih mjesta u hotelskom odjelu predstavljen ovim radom.

## LITERATURA

1. Bunja, Đ.: Turističko ugostiteljstvo, Sveučilište u Zadru, Odjel za informatologiju i komunikologiju, 2006.
2. Cruise Job Finder: The Hotel Department, dostupno na: <https://www.cruisejobfinder.com/members/cruise/jobs/departments/hotel/> (25.09.2019.)
3. Cruise Market Watch: 2018 Worldwide Cruise Line Passenger Capacity, dostupno na <https://cruisemarketwatch.com/capacity/> (24.09.2019.)
4. Dowling, R. K.: Cruise Ship Tourism, CABI Head Office, Oxfordshire, UK, 2006.
5. Faddegon, T.: 6 Heartwarming Ways Crew Members Go Above and Beyond, Cruiseline.com, dostupno na: <https://cruiseline.com/advice/cruising-101/beyond-the-basics/6-heartwarming-ways-cruise-ship-staff-go-above-and-beyond> (26.10.2019.)
6. Galičić, V.: Poslovanje hotelskoga odjela smještaja, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, 2017.
7. Gibson, P.: Cruise Operations management, Butterworth.Heinemann, UK, 2006.
8. Hayes, K. i Ninemeier, J.d.: Upravljanje hotelskim poslovanjem, M plus, Zagreb, 2005.
9. Lyceum of the Philippines University, College of International Tourism and Hospitality Management: Organizational Structure in a Cruise Ship, dostupno na: <https://www.slideshare.net/PatCabangis09/organizational-structure-39376512> (25.09.2019.)
10. Maritime connector: Hotel Operations Department, dostupno na: <http://maritime-connector.com/wiki/hotel-operations-department/> (26.09.2017.)
11. Ružić, D.: Marketing u turističkom ugostiteljstvu, Sveučilište J.J.Strossmayera, Ekonomski fakultet, Osijek, 2007.
12. TripSavvy: Cruise Ship Jobs – The Hotel Department, dostupno na: <https://www.tripsavvy.com/cruise-ship-jobs-the-hotel-department-988494> (25.09.2019.)
13. Vukonić, D., Bielić, T., Russo, A.: Organizational factors in management of „Mega Cruise Ships“ from Crowd Management Control aspect, Multidisciplinarni

znanstveni časopis Pomorstvo 30 (2016), Rijeka, str. 58-66, dostupno na:  
[hrcak.srce.hr/file/236739](http://hrcak.srce.hr/file/236739) (24.09.2019.)

14. Wind Rose Network: The Cruise Industry, Types of Cruise Ships, dostupno na:  
<http://www.windrosenetwork.com/The-Cruise-Industry-Types-of-Cruise-Ships>  
(24.09.2019.)

## **POPIS SLIKA**

Slika 1.: Vrste hotelskih usluga .....	7
Slika 2.: Brod za kružno putovanje Club Med 2 .....	11
Slika 3.: Kabina (soba) u sklopu hotelskog odjela na brodu za kružno putovanje.....	15
Slika 4.: Blagovaona, u sklopu hotelskog odjela, na brodu za kružna putovanja .....	17
Slika 5.: Zaposlenici hotelskog odjela na brodu.....	18
Slika 6.: Zaposlenici hotelskog odjela na brodu, zaposleni u blagovaoni.....	20
Slika 7.: Zamjenik-ca upravitelja hotela u hotelskom odjelu na brodu.....	22
Slika 8.: Zaposlenici hotelskog odjela broda sa gostima.....	23
Slika 9.: Rad na recepciji hotelskog odjela na brodu .....	24

## **POPIS SHEMA**

Shema 1.: Organizacijska struktura malog hotela do 75 soba.....	6
Shema 2.: Organizacijska struktura velikog hotela do 350 soba.....	6
Shema 3.: Primjer organizacijske sheme na brodu za kružna putovanja.....	14
Shema 4.: Organizacijska shema hotelskog odjela na brodu za kružno putovanje .....	15

## **POPIS TABLICA**

Tablica 1.: Deset najvećih kruzning kompanija u svijetu 2018. godine.....	12
---	----