Kvaliteta u poduzeću Plava Laguna

Grgić, Emanuela

Undergraduate thesis / Završni rad

2019

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **The Polytechnic of Rijeka / Veleučilište u Rijeci**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:125:621850

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

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

Repository / Repozitorij:

Polytechnic of Rijeka Digital Repository - DR PolyRi

zir.nsk.hr

Image not found or type unknown

VELEUČILIŠTE U RIJECI

Emanuela Grgić

KVALITETA U PODUZEĆU PLAVA LAGUNA

(Završni rad)

Rijeka, 2019.

VELEUČILIŠTE U RIJECI
Odjel Sigurnosti na radu
Stručni studij Sigurnosti na radu

KVALITETA U PODUZEĆU PLAVA LAGUNA

(Završni rad)

Mentor:

dr.sc. Sanja Zambelli, viši predavač

Student:

Emanuela Grgić

MBS: 2426000050/15

Rijeka, lipanj 2019.

VELEUČILIŠTE U RIJECI

Odjel Sigurnosti na radu

Rijeka, 15.01. 2019.

ZADATAK
za završni rad

Pristupnici EMANUELI GRGIĆ **MBS:** 2426000050/15

Studentici stručnog studija Sigurnost na radu izdaje se zadatak za završni rad – tema završnog rada pod nazivom:

Kvaliteta u poduzeću Plava Laguna

Sadržaj zadatka: Teorijski objasniti pojmove kvalitete, upravljanja kvalitetom, osiguranja i kontrole kvalitete. Prikazati sustav upravljanja kvalitetom na primjeru poduzeća Plava Laguna. Objasniti pojam društveno odgovornog poslovanja u promatranom poduzeću, kao i brigu za okoliš koju podržavaju dobiveni certifikati.

Preporuka: Koristiti literaturu predviđenu programom kolegija Osiguranje kvalitete i proširenu u skladu s temom završnog rada. Pored teorijskih spoznaja, koristiti iskustvene spoznaje djelatnika poduzeća Plava Laguna, kao i interne dokumente tvrtke.

Rad obraditi sukladno odredbama Pravilnika o završnom radu Veleučilišta u Rijeci.

Zadano: 15.01. 2019. **Predati do:** 15.07.2019.

Mentor:
(doc. dr. sc. Sanja Zambelli, viši pred.)

Pročelnica odjela:
(Erika Gržin, predavač)

Zadatak primio dana: 15.01. 2019.

Emanuela Grgić
Emanuela Grgić

Dostavlja se:
- **mentoru**
- **pristupniku**

IZJAVA

Izjavljujem da sam završni rad pod naslovom Kvaliteta u poduzeću Plava Laguna izradila samostalno pod nadzorom i uz stručnu pomoć mentorice Sanje Zambelli.

Ime i prezime

Emanuela Gojić

(potpis studenta)

SAŽETAK

U ovom završnom radu opisati ću kontrolu kvalitete u odabranom poduzeću i to kroz opis pojma kvalitete, te ostalih pojmova vezanih uz kvalitetu.

Plava Laguna je poduzeće koje sam odabrala za ovaj završni rad. Opisati ću povijest Plave Lagune, poslovanje, kvalitetu poduzeća, sustav upravljanja kvalitetom, standarde kvalitete u društvu Plave Lagune, te društveno odgovorno poslovanje.

U ovom radu želi se ukazati na važnost kvalitete u poslovanju u poduzeću Plava Laguna, čija je misija služiti potrebama klijenata, a jedini mogući način da ostvari tu misiju jest da pruža klijentima najkvalitetnije proizvode i usluge.

SADRŽAJ

1. UVOD 1
2. TEMELJNE ODREDNICE KVALITETE 2
2.1 Definicija kvalitete 2
2.2. Kvaliteta kao relativna kategorija 3
2.3. Upravljanje kvalitetom 4
2.4. Kontrola kvalitete 4
2.5. Osiguranje kvalitete 5
2.6. Troškovi kvalitete 6
3. ISO NORME ZA SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM 8
3.1 ISO 9000 8
3.2. ISO 9001 9
3.3. ISO 14001 10
4. PLAVA LAGUNA d.d. 12
4.1. Povijest Plave Lagune 12
4.3. Struktura organizacije 16
4. 4. Kapaciteti 18
4.5. Rezultati poslovnog prihoda 22
5. STANDARDI KVALITETE U DRUŠTVU PLAVA LAGUNA 23
5.1. HACCP 23
5.2. Plava zastava 26
6. DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE 28
6.1. Društvena odgovornost 28
6.2. Briga za okoliš 30
7. ZAKLJUČAK 32
LITERATURA 33
POPIS SLIKA 34
POPIS SHEMA 34

1. UVOD

Kvaliteta kao pojam, ima danas veoma značajnu ulogu. Od kvalitete proizvoda do kvalitete usluge, pa i svih ukupnih čimbenika u nekoj djelatnosti, kvaliteta postaje glavni čimbenik glavni čimbenik poslovanja. Uz brojne norme i certifikate, cijelokupni način proizvodnje i stvaranja krajnjeg rezultata, odraz je samog poduzeća. U današnje vrijeme, kada je tržište ispunjeno s izravnim konkurentima, ali i onima koji posluju sa supstitutima upravo se kvaliteta nadmeće kao ključni čimbenik odabira kupaca.

Kvaliteta kakvu danas poznajemo, nije oduvijek bila ovakva. S današnjeg gledišta bilo bi se nezamislivo vratiti u prošlost, odnosno u same početke razvitka kvalitete. Kada je kvaliteta bila pojam koji su diktirali izričito proizvođači, a kupci su morali prihvatiti onakav proizvod koji je bio ponuđen.

Među brojnim ponudama, potrošač bira samo one proizvode koje najviše zadovoljavaju njegove potrebe. Nakon što se smirila početna euforija za jeftinom robom koja je samo ispunjavala potrebu, danas se javlja veća potreba za kvalitetom. Kvaliteta je postala glavni alat poduzećima da se suprotstave pritiscima globalizacije, nudeći kupcima robu visoke kvalitete koja zadovoljava njihove potrebe, zahtjeve i očekivanja.

Ovaj rad temeljen je na primjeru poslovanja poduzeća Plava Laguna iz Poreča. Plava Laguna poduzeće je koje u svom vlasništvu ima nekoliko hotela, kampova, apartmanskih naselja i poslovnih prostora, te u svom poslovanju primjenjuju kvalitetu na svim područjima.

Svrha ovog završnog rada je istražiti i prikazati razvoj kvalitete, te njenu primjenu danas na primjeru poslovanja poduzeća Plave Lagune. Također ističe se primjena kvalitete u raznim dijelovima poslovanja poduzeća, odnosno od samog stvaranja proizvoda, pa sve do primjene i u konačnici odraza kvalitete na uspješnost poslovanja poduzeća koje je odabrano kao primjer.

2. TEMELJNE ODREDNICE KVALITETE

Kvaliteta proizvoda i usluga od pamtivijeka zauzimala je važno mjesto u ljudskom životu. Također može se reći kako pojam kvalitete prati svakoga od nas od rođenja pa kroz cijeli život u različitim segmentima. Ona je tokom godina poprimala različita značenja ovisno o gledištima proizvođača, potrošača ili treće strane. U svim područjima života i rada, u svim znanstvenim disciplinama i strukama koriste se iskustva i znanja o kvaliteti prethodnih generacija.

2.1 Definicija kvalitete

Riječ kvaliteta potječe od latinske riječi "qualitas" što znači u prijevodu "takav". Iako svatko općenito zna što je kvaliteta, nju nije lako u potpunosti definirati. Definicijom se može obuhvatiti različita širina tog pojma, a jednako se tako kvaliteta može promatrati s različitih gledišta. S gledišta potrošača, kvaliteta se povezuje sa vrijednošću, korisnošću ili čak cijenom, gdje predstavlja jako relativnu kategoriju ovisnu o individualnim preferencijama potrošača. S gledišta proizvođača, kvaliteta se povezuje sa oblikovanjem i izradom proizvoda da bi se zadovoljile potrebe potrošača i gdje se ne toleriraju razlike u kvaliteti. Govoreći općenito, kvaliteta označava vrijednost, valjanost neke stvari, njenu primjerenost određenim uzorima, zahtjevima i normama. Opća definicija glasi: "kvaliteta je mjera ili pokazatelj obujma odnosno iznosa uporabne vrijednosti nekog proizvoda ili usluge za zadovoljenje točno određene potrebe na određenom i u određenom trenutku tj. onda kada se taj proizvod i ta usluga u društvenom procesu zamjene potvrđuj kao roba". Prema normi ISO 8402:1996 definicija glasi: "kvaliteta je ukupnost svojstava stanovitog entiteta koja ga čine sposobnim da zadovolji izražene ili predpostavljene potrebe".

2.2. Kvaliteta kao relativna kategorija

Kvaliteta se različito shvaća i interpretira, razlozi tome su velika raznolikost roba, kulturološke razlike u prioritetima pojedinih društava, suprotni interesi kupaca i proizvođača tijekom kupoprodajnog procesa i sl. Njenoj relativnost pridonosi to što je pod neposrednim utjecajem triju parametara:

-učinak transformacije,

-učinak zamjene,

-učinak stajališta.

Učinak transformacije govori o tome da sudionici u procesu nastanka razmjene i korištenja određene robe imaju drugačija stajališta u pogledu kvalitete te iste robe.

Učinak zamjene je pojava kod koje se uočava izravna ovisnost plasmana robe na određenom tržištu u ovisnosti o platežnoj moći pojedinog kupca. Tržišta se mogu podijeliti u četiri kategorije, a to su:

1. siromašna,

2.u razvoj,

3.srednje razvijena,

4.visoko razvijena.

Učinak transformacije pokazuje da se na određenom tržištu i u danom vremenskom intervalu tijekom vremena mjenjaju pojedini parametri kvalitete. Konačna kvaliteta robe mjeri se uvijek zadovoljstvom odnosno nezadovoljstvom krajnjeg kupca.

2.3. Upravljanje kvalitetom

Upravljanje kvalitetom je proces koji prepoznaje i upravlja aktivnostima potrebnim da se postignu ciljevi kvalitete neke organizacije.

Upravljanje kvalitetom u najužoj je vezi s zadovoljstvom kupaca, ali i zaposlenih, što su tri bitne odrednice modernog menadžmenta. Samo poduzeća koja sustavno njeguju i razvijaju dobru radnu klimu i odnose prema svojim zaposlenima i suradnicima mogu očekivati visoku kvalitetu svojih proizvoda i usluga, čime osiguravaju i zadovoljstvo kupaca i trajnu sigurnu budućnost.

2.4. Kontrola kvalitete

Ključni događaj u povijesti kontrole kvalitete je 1987 godina u kojoj je prvi put objavljen niz normi ISO9000.

Definicija kontrole kvalitete prema normi ISO 9000:2000 glasi:" kontrola kvalitete je dio sustava upravljanja kvalitetom fokusiran na ispunjavanje osnovnih zahtijeva vezanih za kvalitetu"

Kako bi održao stabilnost, proces kontrole kvalitete ocjenjuje stvarne performanse, uspoređuje stvarne performanse s ciljanima i djeluje ukoliko postoji razlika.

Kontrola kvalitete bliže je proizvodnoj traci, odnosno brine se isključivo za nadzor nad proizvodnim procesom tijekom njegova odvijanja, tako da se rezultati ovog procesa koriste na proizvodnoj razini.

Rezultati procesa osiguranja kvalitete nastaju nakon operativne faze proizvodnje i namijenjeni su mnogo širem spektru osoba npr. Vrhovnim menadžerima, kupcima i javnosti općenito.

Riječ "kontrola" odnosi se na proces koji se primjenjuje radi zadovoljavanja normi. Ona se sastoji od promatranja stvarnog ispunjavanja funkcije, usporedbe ispunjavanja te funkcije s nekom normom, a onda djelovanje, ako se promatrano ispitivanje funkcije značajno razlikuje od norme.

2.5. Osiguranje kvalitete

Definicija kvalitete proizvoda i usluga više se orijentira na podobnost u potrebi, odnosno sposobnost udovoljavanja zahtjevima kupaca. To je bitna promjena u definiranju kvalitete, koja je usredotočena na tržište kupaca, a uključuje:

- istraživanje zahtijeva tržišta,
- razvoj proizvoda i usluga u odnosu na zahtjeve tržišta,
- optimalizaciju kvalitete do mjere koja još zadovoljava zahtjeve,
- stalno praćenje kvalitete nabave, proizvodnje i upotrebe, te neprekidna poboljšavanja na osnovi kontinuiranih i povratnih informacija.

Na taj način se kvaliteta shvaća kao ispunjavanje traženih ili normiranih specifikacija u upotrebi.

Prijelaz s kontrole na osiguranje znači obuhvaćanje i upravljanje kroz kontinuirano unaprjeđenje, svih procesa koji utječu na kvalitetu proizvoda i usluga.

Definicija osiguranja kvalitete prema normi ISO 9000:2000 glasi: "osiguranje kvalitete dio je sustava upravljanja kvalitetom fokusiran na stvaranje povjerenja u ispunjavanje osnovnih zahtjeva vezanih za kvalitetu.

Pojmovi osiguranje kvalitete i kontrola kvalitete imaju različito značenje.

Osiguranje kvalitete označava planirane i sistematičke aktivnosti implementirane u sustav kvalitete kako bi se zahtjevi u pogledu kvalitete proizvoda i usluga ispunili.

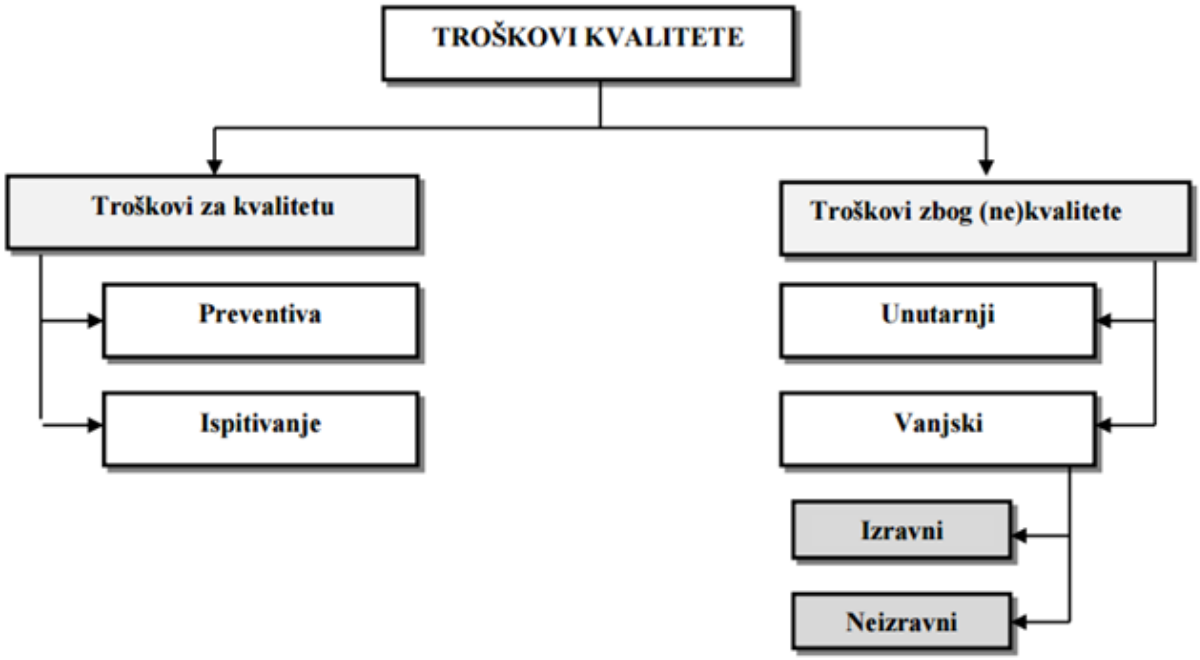
Djelatnosti osiguravanja kvalitete omogućuju zaštitu od problema kvalitete, rano i unaprijed upozoravajući na teškoće.

2.6. Troškovi kvalitete

Postoje različite koncepcije o pojmu troškova, prema Schmalenbachu troškovi su potrošnja dobara radi izrade novih proizvoda. Ovako shvaćeni troškovi imaju karakter prijetnje vrijednosti što dogovara njihovu pojmu u užem smislu.

U strukturi ukupnih troškova postoji određeni dio koji nazivamo troškovima kvalitete. To su troškovi učinjeni da bi se postigla određena kvaliteta. Možemo ih definirati kao troškove čiji su uzroci pretežno zahtjevi kvalitete, tj. troškovi uzrokovani aktivnostima koje se odnose na sprječavanje pogrešaka, plansko ispitivanje kvalitete, ako i interno i eksterno utvrđene pogreške. Troškovi kvalitete ograničeni su troškovi koji se odnose na kvalitetu i sadržani su u raznim vrstama troškova ili mjestima troška.

Slika 1. Osnovna podjela troškova kvalitete



Izvor:https://www.google.com/search?q=troskovi+kvalitete&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiF_d2g1bziAhWJtIsKHS5jBYAQ_AUIDigB&biw=1920&bih=888#imgrc=eJs-Q4bUNT30MM:

(15.05.2019.)

Troškovi kvalitete imaju nekoliko važnih značajki:

-oni postoje,

-oni su u pravilu prikriveni,

-sadržani su u kalkulacijama, ali ne kao posebno iskazana stavka kalkulacije,

-oni su nam u pravilu nepoznati,

-u pravilu njihova struktura nam je nepoznata,

-zbog svih pobrojanih nepoznanica oni čine najopasniji trošak,

-oni su potencijalna neiskorištena pričuva,

-stupanj spoznaje o njima u nekom trgovačkom društvu mjerilo je stupnja svjesnosti o kvaliteti uopće,

-oni mogu biti značajni pokazatelji kvalitete, koristan prije svega poslovodstvu za donošenje ispravnih poslovnih odluka.

3. ISO NORME ZA SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM

Međunarodna organizacija za standardizaciju, ISO (International Organisation for Standardisation), je najveća svjetska institucija za razvoj standarada i predstavlja mrežu nacionalnih instituta u 156 zemalja, ISO predstavlja organizaciju u kojoj se konsezusi postižu na bazi rješenja koja odgovaraju zahtjevima kako poslovnih, tako i drugih interesnih grupa kao što su potrošači ili državna uprava. Naime, usvajanje ISO standarada za poslovne korisnike znači da dobavljači mogu bazirati razvoj svojih proizvoda i usluga na specifikacijama koje imaju široku prihvaćenost u njihovim sektorima, što znači da se poslovni subjekti koji koriste međunarodne standarde mogu takmičiti sa konkurentima na tržištima širom svijeta. Za državne uprave, međunarodni standardi osiguravaju tehnološku i znanstvenu bazu koja omogućava kreiranje zdravstvenog, sigurnosnog, ekološkog i pravnog okvira. Za potrošače, postojanje globalne kompatibilnosti tehnologija koja se postiže primjenom međunarodnih standarada za razvoj proizvoda i pružanje usluga donosi mogućnost značajno šire ponude, kao i pozitivne efekte konkurentske borbe između dobavljača. Pored toga, sama činjenica da proizvod ili usluga odgovara međunarodnim standardima pruža garanciju njihove sigurnosti, kvalitete i pouzdanosti i samim tim neku vrstu sigurnosti za potrošače. ISO Međunarodna organizacija za normizaciju izdala je četiri norme koje se odnose na sustav upravljanja kvalitetom. To su ISO 9000 Sustavi upravljanja kvalitetom - Temeljna načela i terminološki rječnik, ISO 9001 Sustavi upravljanja kvalitetom - Zahtjevi, ISO 9004 Upravljanje u svrhu trajne uspješnosti organizacije - Pristup upravljanja kvalitetom i ISO 19011 - Smjernice za provođenje audita sustava upravljanja.

3.1 ISO 9000

ISO 9000 grupa standarada uvedena je 1978 godine, a do tada je doživjela dvije revizije (1994 i 2000 godine.) Standard 180: 9000 je koncipiran u menadžmentu kvalitete QMS koji osigurava da proizvodi i usluge poduzeća, koje ga uvede i održiva, zadovoljava potrebe i zahtjeve kupaca i korisnika usluga kao i stalni razvoj u tom pravcu. Standard ISO 9000 je općenito prihvaćeni standard u svijetu koji je neophodan za suradnju sa vodećim svjetskim firmama. Uvođenjem QMS poduzeće postaje uređeno po europskim standardima. Izvoz robe u EU je olakšan, osigurava se kvaliteta proizvoda i usluga kao i njihovo stalno unapređenje.

Iako je utjecaj standarda u svakodnevnim aktivnostima često nevidljiv, oni nude ogroman doprinos u gotovo svim aspektima našeg života. Svi mi unaprijed podrazumijevamo da će proizvod koji kupimo kvalitetom odgovarati našim zahtjevima, da će biti kompatibilan sa uređajima koje već posjedujemo, da će ispunjavati pretpostavljene kriterije sigurnosti, pouzdanosti i efikasnosti, kao i osiguravati svaku od tih pogodnosti po odgovarajućoj cijeni.

3.2. ISO 9001

ISO 9001 je međunarodna norma koja definira zahtjeve koje organizacija mora ispunjavati kako bi mogla obavljati svoju djelatnost u skladu sa zahtjevima kupaca i relevantnim propisima. Primjenjiva je na sve vrste organizacija: profitne i neprofitne, proizvodne i uslužne, male i velike. Dokumenti i aktivnosti koje organizacija provodi u skladu s normom zajednički se nazivaju sustav upravljanja kvalitetom. Sustav upravljanja kvalitetom obuhvaća sljedeće aktivnosti unutar organizacije:

- planiranje i održavanje samog sustava,
- upravljanje resursima (ljudski resursi, infrastruktura),
- planiranje, ugovaranje i prodaja,
- projektiranje i razvoj,
- nabava,
- proizvodnja i pružanje usluga,
- mjerenja, analiza i poboljšanja procesa i sustava.

Kontrola kvalitete proizvoda ili izvođenja usluge samo je jedna od aktivnosti koje moraju biti definirane i adekvatno provođene kako bi sustav upravljanja kvalitetom mogao uspješno funkcionirati.

Načela ISO 9001 - usmjerenost na kupca

Razumjeti i zadovoljiti potrebe kupaca, nastojati nadmašiti njihova očekivanja. Vodstvo mora biti u skladu sa svrhom postojanja organizacije, treba stvoriti okruženje u kojem ljudi mogu realizirati ciljeve. Ljudi su na svim razinama organizacije razumiju što i zašto treba napraviti, te znaju kako.

Procesni pristup - Razumjeti slijed radnji i potrebne resurse.

Sustavni pristup- Razumijevanjem međuovisnosti procesa postići uspješnost i učinkovitost organizacije. Učiti: planirati-provesti- provjeriti-postupiti.

Učinkovite odluke temelje se na analizi podataka i informacija. Partnerski odnos s dobavljačima. Uzajamno korisni odnosi povećavaju obostranu sposobnost za uspjeh.

3.3. ISO 14001

Norma ISO14001 sustav je za upravljanjem okolišem, a postavlja neke od zahtjeva za planiranje, uspostavu, primjenu i nadzor upravljanja samim okolišem.

Samo certificiranje poslovanja poduzeća povezano je nizom dokumentacije, ali prvenstveno samim djelovanjem organizacije na području zaštite okoliša, odnosno poslovanja na način da se poslovanje vodi prema svim Zakonskim i pravnim regulativama uz naglasak na očuvanje okoliša.

ISO 14001 je norma namijenjena svim poduzećima koja žele:

- uvesti, provoditi, poboljšati sustav upravljanja okolišem,
- osigurati djelovanje u skladu s usvojenom politikom,
- dobiti certifikat od strane nezavisne organizacije
- osigurati da sustav upravljanja okolišem organizacije bude u skladu s zahtjevima norme.

Kao dobar primjer provedbe ove norme bilo bi korištenje sekundarnih proizvoda, korištenje obnovljivih izvora energije, dobro gospodarenje otpadom, itd.

Odnosno, sustav norme ISO 14001 obuhvaća sljedeće:

- utvrđivanje svih načina na koje organizacija utječe na okoliš

- utvrđivanje svih zahtjeva vezanih uz očuvanje okoliša koje pred organizaciju postavljaju relativni propisi
- utvrđivanje procesa utjecaja na okoliš, resurse, odgovornosti i ovlaštenja za njihovo provođenje.

Ova norma iako važna kako za velike, tako i za male kompanije, tek je u nekoliko zadnjih godina dobila na značenju, odnosno zadnjih se godina ova norma više primjenjuje i koristi u poslovanju, a jedan od razloga mogao bi biti financijski razlog. Ova norma zahtjeva i financijska ulaganja te je upravo zbog toga, nekim poduzećima vjerojatno i prevelika investicija.

4. PLAVA LAGUNA d.d.

Plava Laguna dioničko je društvo za ugostiteljstvo i turizam, sa sjedištem u ulici Rade Končara 12., 52440 Poreč, Hrvatska. Dioničko društvo upisano je u registar trgovačkog suda u Pazinu, pod brojem MBS: 040020834.

Temeljni kapital koji je uplaćen u cijelosti, iznosi 1.444.530.057,18 kuna podijeljen na 2.197.772 redovnih dionica bez nominalne vrijednosti i 420.000 povlaštenih dionica nominalne vrijednosti 250,00 kuna.

Plava Laguna d.d. je kompanija iza koje stoji već više od pola stoljeća uspješnog rada i razvoja, temeljenog na ekološkim principima i održivom razvoju, tijekom kojeg je konstantno zauzimala lidersko mjesto u hrvatskom turizmu, a permanentnim oplemenjivanjem svoje ukupne ponude i prilagođavanjem potrebama sve zahtjevnijeg turističkog tržišta.

Osnovna djelatnost Društva je ugostiteljstvo i turizam, a pored osnovnih Društvo je registrirano za obavljanje i drugih djelatnosti.

Plava Laguna godišnje zapošljava oko 3000 ljudi, od čega više od polovice na jedan od oblika suradnje na neodređeno vrijeme. U svojim smještajnim kapacitetima, oplemenjenim i prilagođenim gostu kroz permanentna ulaganja, dnevno može ugostiti preko 42 tisuća gostiju, čime na godišnjoj razini ostvaruje preko 4,8 milijuna noćenja. Raspolaže i sa 360 vezova u dvije marine, te nizom ugostiteljskih, sportskih i ostalih sadržaja koji upotpunjuju temeljnu ponudu.

4.1. Povijest Plave Lagune

Društvo Plava laguna (Laguna Poreč) osnovano je 1957. godine, kao poduzeće za ugostiteljstvo i turizam i jedno je od prvih nosilaca turističke ponude u Hrvatskoj.

Nove promjene s početkom 1991.godine potaknute su stupanjem na snagu Zakona o pretvorbi društvenih poduzeća, čime je započeo proces privatizacije u RH, te samim time i u "Laguni Poreč". Na dan 03.09.1992.godine, temeljem Rješenja Agencije za restrukturiranje i razvoj te odlukom Osnivačke skupštine, "Laguna Poreč" je pretvorena u dioničko društvo, a 260.1993.

godine i službeno registrirana kod Privrednog suda u Rijeci. Pravno konstituiranje Plave Lagune zaokružuje se konačno u veljači 1996. godine usklađenjem temeljnih akata Društva sa Zakonom o trgovačkim društvima, a činom registriranja u sudski registar Trgovačkog suda u Rijeci kao Plava Laguna, dioničko društvo za ugostiteljstvo i turizam, poduzeće ujedno vraća i svoje povijesno ime.

Od 2000.godine u Plavoj Laguni većinski udio u vlasničkoj strukturi stječe grupa SutivaninvenstementsAnslantsLuksic.

U 2001. godini Plava Laguna izvršila je akvizicije nekoliko društva kapitala, tako je stekla 89,40% dionica društva Hoteli Croatia d.d. Cavtat i 90, 48% dionica društva Adriatic d.d. Poreč. Obzirom na visinu udjela u temeljnom kapitalu, Adriatic d.d. je 01.10. 2002. godine pripojen dioničkom društvu Plava Laguna, čime je Društvo proširilo svoje segmente ponude na nautički turizam. Dok kapitulacijom društva Hoteli Croatia d.d. 2003. godine, povećan je vlasnički udio Plave Lagune d.d. na 92,2%.

Na dan 01.01.2013. godine Plava Laguna pripajanjem društva hotel Bonavia d. d. iz Rijeke, obogaćuje svoj profit za hotelom kategorije 4 zvjezdice.

Pripajanjem portfelja hotela iz sustava Luksic grupe na području Dubrovnika, 01.01.2014. godine uspostavljeno je novo društvo Jadranski luksuzni hoteli d. d. Dubrovnik, čime je i pripojeno društvo hoteli Croatia d. d. Cavtat. Plava Laguna je u ovom trenutku najveći pojedinačni dioničar društva Jadranski hoteli luksuzni hoteli d. d. Dubrovnik s udjelom od 32, 88%.

Plava Laguna je krajem studenog 2014. godine, zaključila kupoprodaju dionica trgovačkog društva Istraturist Umag d. d. , čime je stekla 4. 394. 400 redovnih dionica Istraturista koje predstavljaju 93.04% njihovo temeljno kapitala. Plava Laguna je tim činom povećala svoj kapacitet na preko 43 tisuće kreveta.

S danom 01.01.2018. godine Istraturist Umag d.d. Umag pripojen je društvu Plava Laguna d.d. Poreč temeljem Ugovora o pripajanju sklopljenog dana 29.06. 2017. godine te odluka glavnih skupština oba društva od 11.08.2017. godine.

Time je Plava Laguna postala sveopći pravni slijednik sve imovine, prava i obaveza dosadašnjeg Istraturista.

Osnovne djelatnosti Društva su :

- ugostiteljstvo,
- turizam.

Pored osnovnih Društvo je i registrirano za obavljanje sljedećih djelatnosti:

- trgovina na malo u nespecijaliziranim prodavaonicama,
- trgovina na veliko i posredovanje u trgovini,
- inžinjering, projektni menadžment i tehničke djelatnosti,
- međunarodno otpremništvo,
- međunarodni transport robe i putnika,
- završni građevinski radovi,
- instalacijski radovi i drugo.

Od 2000. godine vlasnička struktura Društva je gotovo u cijelosti u privatnom vlasništvu grupe SutivaninvestementsAnstalLuksic, gdje grupa u svom portfelju drži cijelokupcu emisiju povlaštenih dionica, te nešto više od 80% redovnih dionica Društva.

Slika 2. Vlasnička struktura

Vlasnička struktura na dan 09. svibanj 2019. godine

REDOVNE DIONICE

RB.	IME DIONIČARA	Broj dionica	Postotak
1.	ADRIATIC INVESTMENT GROUP (05210076578)	1.851.352	84,24
2.	OTP BANKA D.D. (52508873833)/AZ OMF KATEGORIJE B (59318506371)	89.007	4,05
3.	ADDIKO BANK D.D. (14036333877)/PBZ CO OMF - KATEGORIJA B (99318944138)	20.024	0,91
4.	BOGDANOVIĆ ZORAN (67789051313)	13.270	0,60
5.	RAIFFEISENBANK AUSTRIA D.D. (53056966535)	9.140	0,42
6.	ZAGREBAČKA BANKA D.D. (92963223473)/AZ PROFIT OTVORENI DOBROVOLJNI MIROVINSKI FOND (22134623145)	6.372	0,29
7.	CERP (38083028711)/REPUBLIKA HRVATSKA (52634238587)	6.234	0,28
8.	OTP BANKA D.D. (52508873833)/ERSTE PLAVI EXPERT - DOBROVOLJNI MIROVINSKI FOND (21938195883)	4.104	0,19
9.	OTP BANKA D.D. (52508873833)/AZ OBVEZNI MIROVINSKI FOND KATEGORIJE A (15220336427)	4.048	0,18
10.	NOVAK MIRKO (47162075931)	3.900	0,18
11.	VLASTITE DIONICE	2.346	0,11
12.	MALI DIONIČARI	187.975	8,55
Total:		**2.197.772**	**100,00**

POVLAŠTENE DIONICE

RB.	IME DIONIČARA	Broj dionica	Postotak
1.	ADRIATIC INVESTMENT GROUP	420.000	100,00
Total:		**420.000**	**100,00**

izvor(http://biz.plavalaguna.hr/hr/o-nama)(18.05.2019.)

4.3. Struktura organizacije

Trenutna organizacijska struktura poduzeća Plava Laguna temelji se na grupiranju raznih sličnih poslova, koji su međusobno povezani, kako tehnološki tako i u ostalim bitnim značajkama, te na takav kompaktan način čine cjelinu.

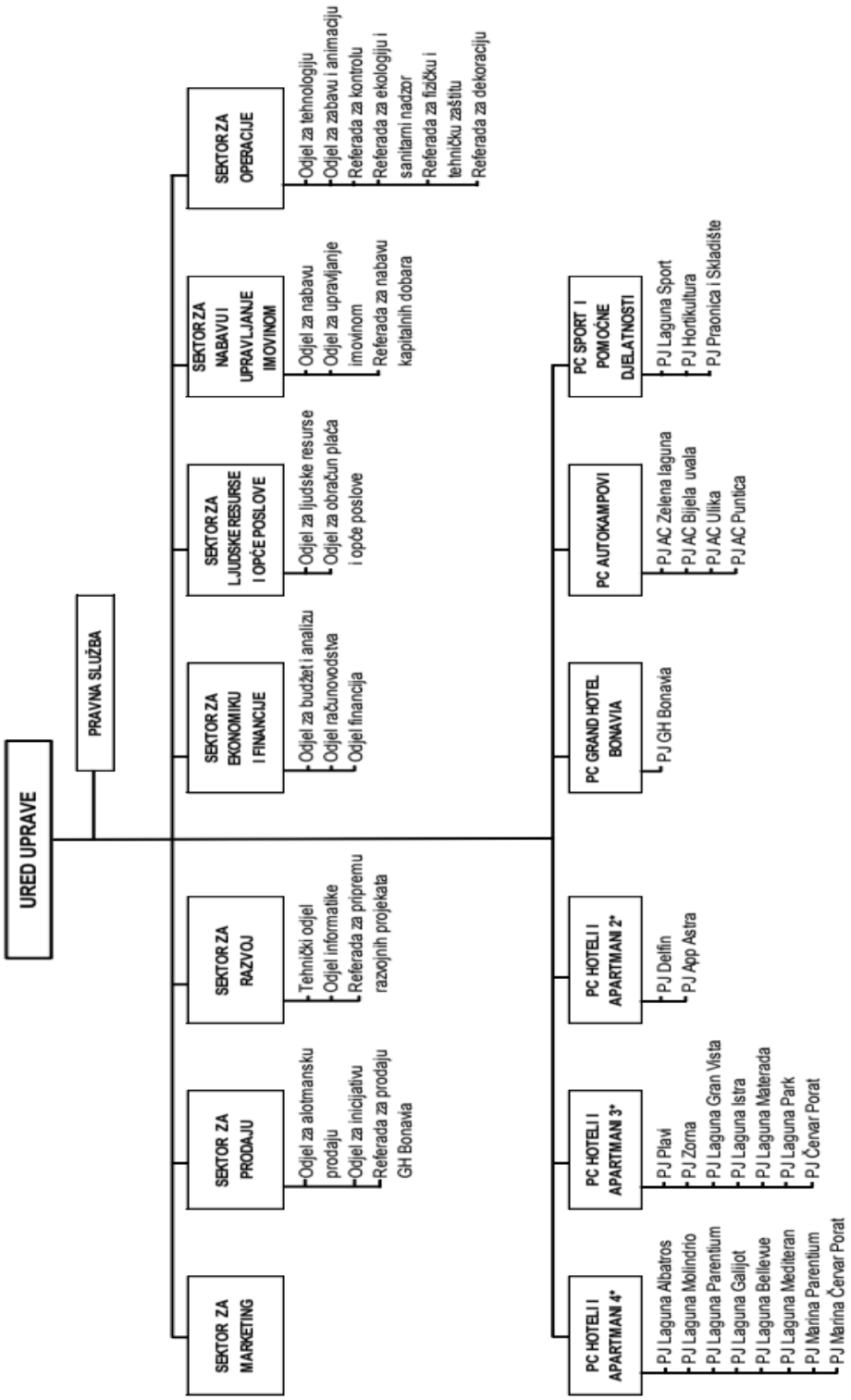
Ovakav model organizacijske strukture proizlazi iz elemenata vanjskog okruženja Društva (ekonomskih, tehnoloških, političkih, društvenih i etičkih) odnosno njegovog funkcioniranja u okviru okoline.

Organizacijska struktura Plave Lagune d. d. temelji se na jedinstvenom vođenju poslovnih funkcija Društva:

- strateško planiranje,
- razvoj,
- financiranje,
- strateški marketing,
- nabava,
- računovodstveni i informacijski sustav.

U nastavku na Shemi 1. prikazana je organizacijska struktura Plave Lagune.

Shema 1. Organizacijska shema Plave Lagune d. d. (Laguna Poreč)



Izvor: Godišnje izvješće Plave Lagune d. d. 2016. g. (18.05.2019.)

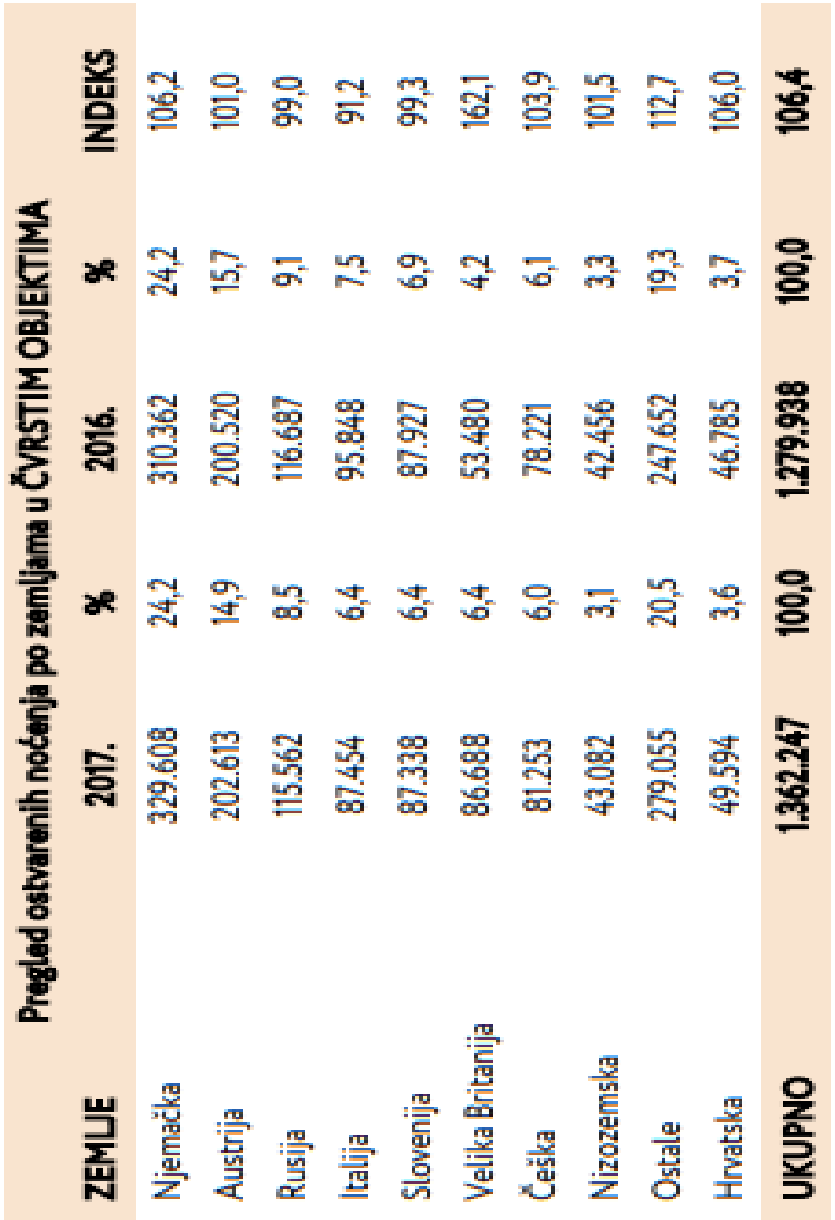
4. 4. Kapaciteti

Sagledavajući 2017.godinu s aspekta ostvarenih fizičkih pokazatelja, Društvo je u ukupnosti ostvarilo 2,6 mil noćenja, što u odnosu na usporednu 2016. godinu predstavlja porast od 5,5% odnosno nominalno povećanje od 136,6 tis noćenja.

U hotelima Plave Lagune najčešći su gosti oni iz Njemačke i Austrije sa udjelom od 39,1% uz blagi rast noćenja 0d 4,2%. Treba istaknuti daljnji porast ostvarenih noćenja tržišta Velike Britanije od 61,1% u odnosu n a prethodnu 2016.godinu, čime se njegov udio u noćenjima čvrstih objekata povećao sa 4,2% u 2016. godini na 6,4% u tekućoj godini što je i prikazano na slici broj 3.

Autokampovi, kao važan smještaji segment Društva, u 2017.godini bilježe povećanje broja noćenja za 4,5% ili nominalno 54,3 tis noćenja, usprkos značajnom padu od 17 tis noćenja u mjesecu rujnu uslijed nepovoljnih vremenskih uvjeta u tekućoj godini. Prema emitivnim tržištima navedeni rast generiran je rastom njemačkog i nizozemskog tržišta od 4,3% ili nominalno 31,4 tis noćenja, što je prikazano na slici broj 4.

Slika 3. Ostvarena noćenja po zemljama u čvrstim objektima

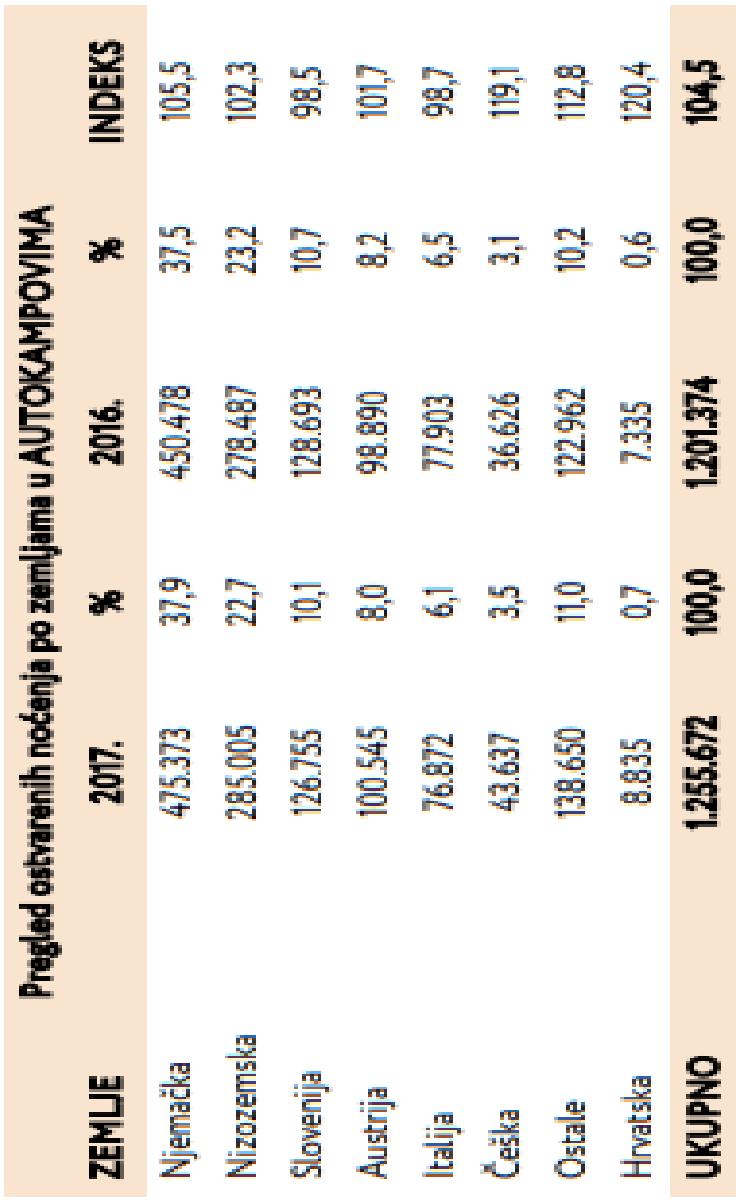


Pregled ostvarenih noćenja po zemljama u ČVRSTIM OBJEKTIMA					
ZEMLJE	2017.	%	2016.	%	INDEKS
Njemačka	329.608	24,2	310.362	24,2	106,2
Austrija	202.613	14,9	200.520	15,7	101,0
Rusija	115.562	8,5	116.687	9,1	99,0
Italija	87.454	6,4	95.848	7,5	91,2
Slovenija	87.338	6,4	87.927	6,9	99,3
Velika Britanija	86.688	6,4	53.480	4,2	162,1
Češka	81.253	6,0	78.221	6,1	103,9
Nizozemska	43.082	3,1	42.456	3,3	101,5
Ostale	279.055	20,5	247.652	19,3	112,7
Hrvatska	49.594	3,6	46.785	3,7	106,0
UKUPNO	1.362.247	100,0	1.279.938	100,0	106,4

Izvor:

file:///C:/Users/Korisnik/Downloads/Godisnje_izvjesce_2017_Plava_laguna_nekon_hrv%20(1).pdf (19.05.2019.)

Slika 4. Ostvarena noćenja po zemljama u autokampovima



Pregled ostvarenih noćenja po zemljama u AUTOKAMPOVIMA

ZEMLJE	2017.	%	2016.	%	INDEKS
Njemačka	475.373	37,9	450.478	37,5	105,5
Nizozemska	285.005	22,7	278.487	23,2	102,3
Slovenija	126.755	10,1	128.693	10,7	98,5
Austrija	100.545	8,0	98.890	8,2	101,7
Italija	76.872	6,1	77.903	6,5	98,7
Češka	43.637	3,5	36.626	3,1	119,1
Ostale	138.650	11,0	122.962	10,2	112,8
Hrvatska	8.835	0,7	7.335	0,6	120,4
UKUPNO	**1.255.672**	**100,0**	**1.201.374**	**100,0**	**104,5**

Izvor:

file:///C:/Users/Korisnik/Downloads/Godisnje_izvjesce_2017_Plava_laguna_nekon_hrv%20(1).pdf

(19.05.2019.)

Slika 5. Ukupni kapacitet i broj noćenja za 2016.g i 2017.g.

OPIS	KAPACITETI		NOĆENJA		INDEKS	DANI POPUNJENJA	
	2017.	2016.	2017.	2016.	'17./'16.	2017.	2016.
LAGUNA ALBATROS	608	608	107.994	96.138	112,3	177,6	158,1
LAGUNA MOLINDRIO	482	482	104.344	103.830	100,5	216,5	215,4
LAGUNA PARENTIUM	538	538	95.786	99.997	95,8	178,0	185,9
VILA LAGUNA GALIJOT	174	174	29.864	29.040	102,8	171,6	166,9
VILLAGE LAGUNA GALIJOT	94	94	14.984	14.931	100,4	159,4	158,8
HOTEL LAGUNA PARK	200	202	39.260	41.182	95,3	196,3	203,9
GRAND HOTEL BONAVIA	231	231	31.594	29.382	107,5	136,8	127,2
HOTELI 4*	**2.327**	**2.329**	**423.826**	**414.500**	**102,2**	**182,1**	**178,0**
LAGUNA MEDITERAN	645	645	97.626	95.480	102,2	151,4	148,0
PLAVI	392	392	73.313	61.250	119,7	187,0	156,3
ZORNA	412	412	67.166	56.397	119,1	163,0	136,9
LAGUNA GRAN VISTA	336	336	47.240	40.871	115,6	140,6	121,6
LAGUNA ISTRA	376	376	60.586	53.639	113,0	161,1	142,7
LAGUNA MATERADA	774	774	138.026	120.887	114,2	178,3	156,2
VILLAGE LAGUNA PARK	152	152	20.419	20.287	100,7	134,3	133,5
HOTELI 3*	**3.087**	**3.087**	**504.376**	**448.811**	**112,4**	**163,4**	**145,4**
DELFIN	1.478	1.478	233.927	226.439	103,3	158,3	153,2
HOTELI 2*	**1.478**	**1.478**	**233.927**	**226.439**	**103,3**	**158,3**	**153,2**
UKUPNO: HOTELI	**6.892**	**6.894**	**1.162.129**	**1.089.750**	**106,6**	**168,6**	**158,1**
APP LAGUNA GALIJOT	332	332	36.387	35.267	103,2	109,6	106,2
VILLE LAGUNA BELLEVUE	76	76	8.920	8.610	103,6	117,4	113,3
APP LAGUNA BELLEVUE	365	365	41.355	37.849	109,3	113,3	103,7
STUDIO APP LAGUNA BELLEVUE	246	246	37.161	34.160	108,8	151,1	138,9
APARTMANI 4*	**1.019**	**1.019**	**123.823**	**115.886**	**106,8**	**121,5**	**113,7**
VILLE LAGUNA PARK	84	80	8.992	8.027	112,0	107,0	100,3
APP LAGUNA PARK	166	168	18.752	18.990	98,7	113,0	113,0
APARTMANI 3*	**250**	**248**	**27.744**	**27.017**	**102,7**	**111,0**	**108,9**
APP ASTRA	504	504	48.551	47.285	102,7	96,3	93,8
APARTMANI 2*	**504**	**504**	**48.551**	**47.285**	**102,7**	**96,3**	**93,8**
UKUPNO: APARTMANI	**1.773**	**1.771**	**200.118**	**190.188**	**105,2**	**112,9**	**107,4**
UKUPNO: ČVRSTI OBJEKTI	**8.665**	**8.665**	**1.362.247**	**1.279.938**	**106,4**	**157,2**	**147,7**
AC ZELENA LAGUNA	2.700	2.700	261.745	253.686	103,2	96,9	94,0
AC BIJELA UVALA	6.390	6.390	620.953	580.995	106,9	97,2	90,9
AC ULIKA	3.000	3.000	298.695	294.564	101,4	99,6	98,2
AUTOKAMPOVI 4*	**12.090**	**12.090**	**1.181.393**	**1.129.245**	**104,6**	**97,7**	**93,4**
AC PUNTICA	700	700	74.279	72.129	103,0	106,1	103,0
AUTOKAMPOVI 3*	**700**	**700**	**74.279**	**72.129**	**103,0**	**106,1**	**103,0**
UKUPNO: AUTOKAMPOVI	**12.790**	**12.790**	**1.255.672**	**1.201.374**	**104,5**	**98,2**	**93,9**
UKUPNO	**21.455**	**21.455**	**2.617.919**	**2.481.312**	**105,5**	**122,0**	**115,7**

Izvor:

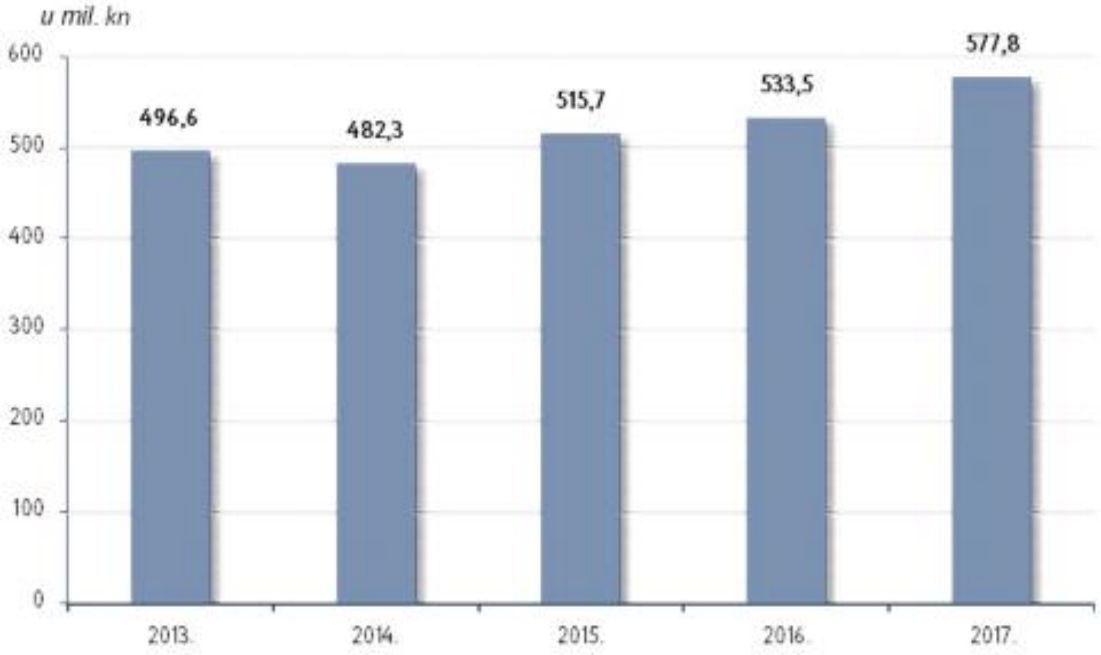
file:///C:/Users/Korisnik/Downloads/Godisnje_izvjesce_2017_Plava_laguna_nekon_hrv%20(1).pdf

(19.05.2019.)

4.5. Rezultati poslovnog prihoda

Društvo je u predmetnoj godini ostvarilo 585,7 mil kuna ukupnih prihoda, ukupnih rashoda u visini 457,4 mil kuna čime je iskazana dobit prije oporezivanja u iznosu od 128,3 mil kuna, što je 12,9% ili nominalno 14,6 mil kuna više u odnosu na 2016. godinu.

Slika 6. Kretanje poslovnog prihoda 2013. - 2017.



Izvor:

file:///C:/Users/Korisnik/Downloads/Godisnje_izvjesce_2017_Plava_laguna_nekon_hrv%20(1).pdf(19.05.2019.)

5. STANDARDI KVALITETE U DRUŠTVU PLAVA LAGUNA

Iako Plava Laguna ima nekolicinu certifikata koji standardiziraju njihovu kvalitetu, ovom istraživanju fokus će biti na 2 standarda, a to su HACCP i "Plava zastava".

5.1. HACCP

HACCP- "The Hazard AnyalysisandCriticalControlPoints System", odnosno, prevedeno na Hrvatski jezik, analiza opasnosti na ključnim kontrolnim točkama. HACCP je sustav koji se provodi zbog osiguranja zdravstvene sigurnosti, odnosno zdravstvene ispravnosti proizvoda.

HACCP možemo definirati kao proces analize opasnosti i kritičnih kontrolnih točaka koji obuhvaća cijeli niz preventivnih postupaka s krajnjim ciljem a to je osiguravanje zdravstveno ispravne hrane. Najjednostavnije se može reći da je HACCP zapravo sustav samokontrole, ali i sustav kvalitete kojom osiguravamo neškodljivost hrane.

HACCP se temelji na sedam principa čijim se ispravnim provođenjem osigurava higijenski i zdravstveno ispravna hrana. To su:

- Provedba analize opasnosti,
- Utvrđivanje kritičnih kontrolnih točaka,
- Utvrđivanje kritičnih granica,
- Uspostava postupaka nadzora,
- Utvrđivanje popravnih radnji,
- Utvrđivanje postupaka verificiranja,
- Utvrđivanje zapisa i dokumenata.

HACCP zahtjevi su osnovna higijenska pravila koja se odnose na okoliš, objekte, radne prostorije, edukaciju zaposlenika, čišćenje i dezinfekciju, ispravnost uređaja i opreme, kontrolu štetnika, te zdravstveno stanje zaposlenih.

HACCP podrazumijeva primjenu:

- **dobre proizvođačke prakse (DPP)** se odnose na pristupe proizvodnji i testiranju proizvoda kojima se osigurava zaštita korisnika i kvaliteta proizvoda . Uključuje minimalne zahtjeve za kontrolu procesa i sanitarne uvijete pri proizvodnji hrane, kao što su: prikladna oprema i materijal, lokacija i dizajn zgrada, kontrola štetnika.
- **dobre higijenske prakse (DHP)** su osnova za proizvodnju zdravstveno ispravnih proizvoda. Uključuju pravila ponašanja zaposlenika, nošenje zaštitne radne opreme i posebne odjeće, postupke pranja i dezinfekcije.
- **standardnih operativnih procedura (SOP)** koje uključuju opis aktivnosti i odgovornih osoba te način provođenja aktivnosti vezanih za sigurnost hrane.

Plava Laguna u svom poslovanju koristi HACCP standarde, kao poboljšanje svoje kvalitete, ali i povjerenja kupaca, odnosno gostiju. HACCP standarde Plava Laguna provodi u svojim sljedećim hotelima: Hotel Laguna Materada, Hotel Laguna Albatros, Hotel Molindrio, Hotel Plavi, Hotel Mediteran, Hotel Laguna Galijot, Hotel Laguna Park.

Neovisno o HACCP-u, bitno je napomenuti kako je hotel Bonavia u Rijeci, također pod vlasništvom društva Plava Laguna, u kojem se uz HACCP standarde kvalitete provodi i HALLAL sustav, odnosno certifikat.

HALLAL je certifikat kojim je garantirano konzumiranje jela s oznakom HALLAL certifikata i članovima muslimanske zajednice, odnosno pripadnicima Islama. Garantira kako u hrani ne postoje sastojci koji se po vjerskim uvjerenjima ne jedu u njihovoj kulturi.

Slika 7. Hallal certifikat



5.2. Plava zastava

Plava zastava označava međunarodni ekološki program za zaštitu okoliša, mora i priobalja. Ukoliko se plava zastava gleda s turističkog aspekta, sve je bitnija karika za odabir turističke destinacije brojnim turistima. Premda svojom pojavom označava izvrsnu kvalitetu mora, samog pristupa plaže, ali i okoliša.

Ako se govori samo o moru onda je plava zastava sigurno pojam koji je sinonim za najpriznatiju odliku svakoj destinaciji, a pogotovo kada su u pitanju plaže i marine koje su pod velikim pritiskom zbog velike posjećenosti, a k tome i mogućnošću većeg zagađenja mora i okoliša u neposrednoj blizini.

Slika 8. Plava zastava



Izvor:

https://www.google.com/search?q=plava+zastava+plava+laguna&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwi85dLy3b7iAhWxmIsKHe1jBTsQ_AUIDigB&biw=1920&bih=937#imgrc=HEchyCpzb115oM:

(26.05.2019.)

Plava Laguna može biti vrlo ponosna jer je dobila 9 Plavih zastava za plaže i 1 za marinu u Poreču, te 5 plavih zastava u Umagu.

Plave zastave zaslužile su Porečke plaže: LaguaMaterada, Laguna Galijot, Laguna Parentium, Laguna Gran Vista, Laguna Istra, Delfin, Plavi Zorna, LgunaBellevue, Nudist kamp Ulika, Bijela uvala te marine Parentium. Dok su u Umagu to sljedeće plaže: Plaža Katoro, Plaža Kanova, Plaža Laguna- Stella maris, Coral, Sipar.

6. DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE

6.1. Društvena odgovornost

Društveno odgovorno poslovanje i skraćeno DOP je način poslovanja određenog društva, odnosno briga za okoliš, te svoju okolinu u donošenju polovnih odluka.

Društvena odgovornost je odgovornost organizacije za utjecaj njenih odluka i aktivnosti na okruženje, kroz transparentno i etično ponašanje koje:

- doprinosi održivome razvoju, uključujući zdravlje i blagostanje društva
- uvažava očekivanja dionika,
- je usklađeno s primjenjivom zakonskom regulativom i konzistentno s međunarodnim normama ponašanja ,
- je integrirano kroz organizaciju i primjenjivo u njenim odnosima.

Odgovornost podrazumijeva da je organizacija odgovorna prema onima na koje njene odluke i aktivnosti imaju utjecaja, te za ukupni utjecaj organizacijskih odluka i aktivnosti na društvo u cjelini.

O društveno odgovornom poslovanju , kao što je već rečeno može se govoriti o brizi za okoliš, u što se ubraja poslovanje koje svojim djelovanjem u što manjoj mjeri šteti okolišu u neposrednoj blizini u kojoj posluje. Primjerice korištenje recikliranih materijala, korištenje obnovljivih izvora energije, dobro i organizirano upravljanje otpadom.

Kada je riječ o brizi za društvo koje se ubraja u DOP, može se reći kako je ovdje riječ o brizi za one u potrebi, sudjelovanje u humanitarnim akcijama, razne donacije, ali i brigu o svojim zaposlenicima, njihovom napredovanju kao i radnim uvjetima u kojima svakodnevno rade.

Na ovaj način poslovanje postaje mjereno sasvim jednim drugim mjerilom, unapređuje poslovanje, kao i konkurentnost onih poduzeća koji ga primjenjuju.

Interne dimenzije društveno odgovornog poslovanja, odnose se na poslovanje unutar poduzeća, odnosno na brigu za zaposlenike i investiranje u ljudski kapital, zdravlje, sigurnosti, itd.

Društveno odgovorno poslovanje podrazumijeva i upravljanje ljudskim potencijalima. Poduzeće mora imati dobro razrađen plan kako privući ali i zadržati zaposlenike koji imaju odgovarajuća znanja i vještina za obavljanje zadanih zadataka.

Također potrebno je održati i dobar protok informacija unutar poduzeća, te informirati zaposlenike o poslovanju, uspješno obavljenim zadatcima, kao i manje uspješno obavljenim zadatcima.

Adekvatna briga, odnosno praćenje zaposlenika koji ne mogu obavljati zadane zadatke te poslove zbog invaliditeta ili povrede zadobivena radnom mjestu, također je zadatak društveno odgovornog poslovanja.

Kod upravljanja ljudskim resursima bitno je napomenuti zapošljavanje manjina. Bolje rečeno uključivanje nediskriminirajuće prakse pri zapošljavanju, što uključuje zapošljavanje manjina, osoba druge rase, jednakost između spolova, starijih radnika ili duže ne zaposlenih radnika.

Sigurnost, odnosno zdravlje na radu, također je jedan od elemenata društveno odgovornog poslovanja unutar poduzeća. Sigurnost kao i zdravlje na radnom mjestu propisani su obaveznim mjerama i propisima kojih se poslodavac mora pridržavati.

Poduzeća promoviraju dodatne mjere sigurnosti, zaštite te samih prevencija u poslovanju što im pomaže i u marketinškom smislu.

Društveno odgovorno poslovanje izvan poduzeća uključuje brigu o lokalnoj zajednici. Najčešće poduzeća zapošljavaju adekvatne radnike iz lokalne zajednice od kojih poduzeće ima koristi, a s druge strane lokalna zajednica ima koristi od poduzeća, zbog otvaranja novih radnih mjesta, kao i plaćanja poreza i prireza.

Nerijetko poduzeća pomažu i sudjeluju primjerice i u humanitarnim akcijama na lokalnom području, kao i pomoći u izgradnji društveno potrebnih institucija, ali i organizaciji društvenih događaja. Također poduzeće se mora brinuti i o okolišu koji okružuje poduzeće kako ne bi došlo do zagađenja.

Upravo na taj način poduzeće podiže ugled, te se predstavlja kao poduzeće koje brine o svojoj okolini i ljudima koji ga okružuju.

Vrlo bitan dio poslovanja je odnos koji poduzeće ima sa svojim partnerima, dobavljačima kao i potrošačima, njihovim željama i potrebama. Veliki i vrlo bitan faktor su upravo dobavljači i partneri.

Održavanje dobrih odnosa sa sva tri bitna faktora u poslovanju od iznimne su važnosti premda je fer i korektno poslovanje ključ uspjeha.

Poduzeća stoga trebaju uzeti u obzir sve postavljene rokove, primitke, isporuke, ali i isplatu te plaćanje pristiglih faktura dobavljačima i poduzećima s kojima su u partnerskom odnosu. Na taj se način gradi povjerenje i dobar ugled poduzeća i u ovim okvirima društveno odgovornog poslovanja.

6.2. Briga za okoliš

Plava Laguna kao društvo sa razvijenom savjesti o brizi za okoliš, te društveno odgovornom poslovanju, veliku pozornost pridaje svojoj bližnjoj okolini. Njihovo poslovanje temelji se na tome, da se sadašnje poslovanje, kao i korištenje neobnovljivih izvora energije, odnosno resursa, ne smije ogledati na sljedećim generacijama, stoga veliku pažnju pridaju i načinu upotrebe istih.

Posebnu pozornost pridaju zaštiti voda i na to sljedeće načine:

- Informiranjem gostiju o važnosti svjesnog korištenja i očuvanja vode,
- Ugradnjom potisnih ventila na tuševima na plaži,
- Ugradnjom perlatora,
- Kontrolom i optimizacijom korištenja vode,
- Upotrebom praktičnih sustava za polijevanje zelenih površina.

Kod štednje energije bitno je istaknuti kako se koriste štedne žarulje, razni štedni uređaji koji štede i reguliraju potrošnju energije kod njihova korištenja, također vrijedno spomena je i korištenje solarnih panela za korištenje grijanja tople vode.

Također selekcijom neopasnog otpada od opasnog upravo na mjestu njegova nastanka, dobiva se veća količina otpada koji se može reciklirati, a time cijelokupno društvo smanjuje

količinu otpada koje odlaže na odlagalište. Kada se uzme u obzir veličina cijelog poduzeća, te količina otpada koja se i na dnevnoj bazi napravi, za toliki broj ljudi, ova stavka je vrlo bitna.

7. ZAKLJUČAK

U ovom radu ukazano je na važnost kvalitete u poslovanju proizvodnog poduzeća koje za misiju ima služiti potrebama klijenata, a to čini na način da ostvari tu misiju te da pruža klijentima najkvalitetnije proizvode i usluge. Kvaliteta je postala neizostavnim dijelom svakog poslovanja svojim razvojem zadnjih desetljeća, te je važno implementirati je u poslovanje .

Od reguliranja kvalitete standardima i certifikatima, poslovanje se danas gleda iz dugoročne perspektive. Kupci svoje povjerenje daju onim poduzećima za koje znaju da posluju po određenim standardima, jer samim time znaju da za sebe biraju najbolje.

Uvođenje promjena je nužno, ali ne i dovoljno za osigranjeuspijeha u budućnosti. Konkurentnost se može ostvariti samo natjecanjem i uspijeh kompanije u budućnosti će ovisiti o realizaciji i pripremljenosti na buduće promjene.

Na primjeru Plave Lagune vidljiva je implementacija kvalitete u poslovanje u svim aspektima poslovanja, što se očituje njihovim uspjšenim poslovanjem. Kvaliteta je implementirana u sve procese od proizvodnje same usluge i poizvoda u procesu rada, pa i kod potrošača odnosno gostiju.

LITERATURA

Knjige

1. Godišnje izvješće Plave Lagune 2016.g.
2. Godišnje izvješće Plave Lagune 2017.g.
3. Lazibat, T. (2005) Poznavanje robe i upravljanje kvalitetom, Zagreb: Sinergija d.o.o
4. Šiško-Kuliš, M, Grubišić D. (2010) Upravljanje kvalitetom, Split, Sveučilište u Splitu: Ekonomski fakultet

Internet izvori

1. Krakar, Z. (1993) Upravljanje kvalitetom. INFOTREND, broj 12/7/1993., str. 34-35., URL: http://kvaliteta.inet.hr/t_it12.htm/ (04. 05. 2019.)
2. PDCA: ISO 9001:2008 principi i zahtjevi u praksi URL: https://www.slideshare.net/kathairo/alat-za-procjenu-zadovoljstva-kupca-kano-model-21761191/ (05. 05. 2019.)
3. Plava Laguna; Hoteli: http://hr.lagunaporec.com/hoteli-i-apartmani/hoteli-porec/ (26. 05. 2019.)
4. Zavod za javno zdravstvo Istarske županije: http://www.zzjziz.hr/index.php?id=34 (25. 05. 2019.)
5. Qualitas: ISO 9001 - Sustavi upravljanja kvalitetom, URL: http://www.qualitas.hr/poslovno-savjetovanje/iso-9001-sustavi-upravljanja-kvalitetom.html/ (19. 05. 2019.)

POPIS SLIKA

Slika 1. Osnovna podjela troškova kvalitete.....6

Slika 2. Vlasnička struktura.....15

Slika 3. Ostvarena noćenja po zemljama u čvrstim objektima.....19

Slika 4. Ostvarena noćenja po zemljama u autokampovima.....20

Slika 5. Ukupni kapacitet i broj noćenja za 2016.g i 2017.g.....21

Slika 6. Kretanje poslovnog prihoda 2013. - 2017.....,.....22

Slika 7. Hallal certifikat.....25

Slika 8. Plava zastava.....26

POPIS SHEMA

Shema 1. Organizacijska shema Plave Lagune d. d. (Laguna Poreč).....16