

Heritage hotels u Hrvatskoj

Dražina, Anastazija

Undergraduate thesis / Završni rad

2023

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Rijeka, Faculty of Tourism and Hospitality Management / Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:191:013597>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2025-03-27**



Repository / Repozitorij:

[Repository of Faculty of Tourism and Hospitality Management - Repository of students works of the Faculty of Tourism and Hospitality Management](#)



SVEUČILIŠTE U RIJECI
Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu
Sveučilišni prijediplomski studij

Anastazija Dražina

Heritage hotels u Hrvatskoj

Heritage hotels in Croatia

Završni rad

Zabok, 2023.

SVEUČILIŠTE U RIJECI
Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu
Sveučilišni prijediplomski studij
Poslovna ekonomija u turizmu i ugostiteljstvu
Studijski smjer: Menadžment u turizmu

Heritage hoteli u Hrvatskoj

Heritage hotels in Croatia

Završni rad

Kolegij: **Organizacija i menadžment
procesnih funkcija u hotelu**

Student: **Anastazija Dražina**

Mentor: **Prof. dr. sc. Nadia Pavia**

Matični broj: **24515/18**

Zabok, rujan 2023.



SVEUČILIŠTE U RIJECI UNIVERSITY OF RIJEKA
FAKULTET ZA MENADŽMENT U TURIZMU I UGOSTITELJSTVU
FACULTY OF TOURISM AND HOSPITALITY MANAGEMENT
OPATIJA, HRVATSKA CROATIA

IZJAVA O AUTORSTVU RADA I O JAVNOJ OBJAVI OBRANJENOG ZAVRŠNOG RADA

Anastazija Dražina

(ime i prezime studenta)

Ps24515

(matični broj studenta)

Heritage hoteli u Hrvatskoj

(naslov rada)

Izjavljujem da sam ovaj rad samostalno izradila/o, te da su svi dijelovi rada, nalazi ili ideje koje su u radu citirane ili se temelje na drugim izvorima, bilo da su u pitanju knjige, znanstveni ili stručni članci, Internet stranice, zakoni i sl. u radu jasno označeni kao takvi, te navedeni u popisu literature.

Izjavljujem da kao student–autor završnog rada, dozvoljavam Fakultetu za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Sveučilišta u Rijeci da ga trajno javno objavi i besplatno učini dostupnim javnosti u cjelovitom tekstu u mrežnom digitalnom repozitoriju Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Sveučilišta u Rijeci.

U svrhu podržavanja otvorenog pristupa završnim radovima trajno objavljenim u javno dostupnom digitalnom repozitoriju Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Sveučilišta u Rijeci, ovom izjavom dajem neisključivo imovinsko pravo iskorištavanja bez sadržajnog, vremenskog i prostornog mog završnog rada kao autorskog djela pod uvjetima *Creative Commons* licencije CC BY Imenovanje, prema opisu dostupnom na <http://creativecommons.org/licenses/>.

U Opatiji, rujan 2023.

Potpis studenta

Sažetak

Heritage hoteli objekti su iz skupine hotela koje karakterizira prostor određenih vrijednosti, a čija gradnja mora sadržavati dio originalnih temelja. Ti objekti su najčešće upravo smješteni u turističkoj destinaciji/mjestu koji sam po sebi sadrži faktore privlačnosti kao što je lokacija, povijest i arhitektura. Blisko su povezani s pojavom kulturnog turizma, što predpostavlja da će potražnja ponukana time, biti upotpunjena izborom smještaja u skladu. Funkcioniranje poslovanja hotela kao i manifestacija usmjerenih na kulturu, ovisi uvelike o organizaciji, za koju je tada potrebno kvalitativno i kvantitativno definiranje. Ponuda heritage hotela, nije usmjerena samo na pružanje tradicionalnog i autentičnog smještaja već se širi kroz dopunske usluge koje u nekoj mjeri moraju biti odraz kulturno-povijesnog nasljeđa lokacije, te promidžbu hotelskog proizvoda.

Ključne riječi: heritage, organizacija, kulturni turizam, hotelske usluge

Sadržaj

Uvod	1
1. Povijesni razvoj hotela heritage	2
1.1. Hoteli heritage	3
1.2. Hoteli heritage u svijetu	4
2. Heritage hoteli u Hrvatskoj	8
3. Organizacija heritage hotela	11
3.1. Organizacija u heritage hotela Maškovića Han	12
3.2. Organizacija i kulturni turizam	14
4. Ponuda heritage hotela	18
4.1. Turistički promet Heritage hotela Mašković Han	19
4.2. Razvoj Heritage hotela Maškovića Han	21
Zaključak	23
Bibliografija	24
Popis ilustracija	26

Uvod

Tema ovog završnog rada je povijest, razvoj, ponuda i poslovanje hotela heritage. Heritage hoteli dio su funkcionalne cjeline koja se nalazi u prostorima starih građevina, učestalo dvorcima i tvrđavama značajne povijesne, arhitektonske i/ili kulturne vrijednosti, a koje su zadržali dio povijesne cjeline u originalnom stanju. Za ovu vrstu hotela temeljno je pružanje usluga smještaja i doručka, dok se uglavnom bavi i pružanjem dopunskih usluga. Najčešće, objekti se nalaze u destinaciji koja i sama sadržava atraktivnosti vezane za kulturnu baštinu, a fokus se stavlja na heritage hotele u Hrvatskoj, s obzirom da je uočena njihova uloga u održavanju bogate povijesti zemlje, kao i motivacija kulturom za koju se smatra da je učestali razlog putovanja, a time i korištenja usluga heritage hotela.

Svrha ovog rada je definiranje hotela heritage, predstavljanje njegove vrijednosti i atraktivnosti te povezivanje motivacije potražnje s fenomenom kulturnog turizma.

Rad je strukturiran, uz uvod i zaključak, u četiri poglavlja. Prvo poglavlje „Povijesni razvoj hotela heritage“ orijentirano je na osvrt početaka hotelijerstva i pojavu prvih objekata za smještaj, prati se razvoj turističke potrebe za putovanjem koja se širila uzajamno razvojem prometa.

Drugo poglavlje „Heritage hoteli u Hrvatskoj, bavi se uvodom u kategorizirane objekte iz skupine heritage. Prikazuju se objekti po županijama, te se po određenim osobitostima, izdvajaju objekti u Hrvatskoj.

Trećim poglavljem „Organizacija heritage hotela“, definira se organizacija kao pojam u svakodnevnom životu te povezuje s poslovnom organizacijom, odnosno organizacijom u hotelu, koja je prikazana na primjeru hotela Maškovića Han. Uočen je faktor motivacije uzrokovan kulturom, analizira se njegova povezanost za potrebom odsjedanja u objektima koji se očituju sukladnim kulturnim vrijednostima, te se govori o aktualnim manifestacijama na značajnom kulturno- povijesnim lokalitetima Hrvatske.

U četvrtom poglavljju „Ponuda heritage hotela“ dotiče se uobičajenih ponuda hotela iz skupine heritage, kao i konkretna ponuda na primjeru hotela Maškovića Han na Vranskom jezeru za kojeg je smatrano da pruža cjeloviti hotelski proizvod. Nadalje se govori o turističkom prometu hotela ostvarenomu 2022.

1. Povijesni razvoj hotela heritage

Hotelijerstvo je značajan dio ugostiteljstva u kojem se realizira većina turističkih noćenja, a koje je primarno okarakterizirano pružanjem usluga smještaja, dok najčešće pruža i druge usluge. Objekti koji pružaju usluge smještaja, razvrstani su i tri skupine: hoteli, kampovi i ostali objekti za smještaj, a prema „Pravilniku o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli“, razlikuju se hotel, aparthotel, turističko naselje, turistički apartman, pansion, gostinjska kuća i heritage hoteli. Pojavom potrebe za putovanjem, simultano se javlja i potreba za uslugama smještaja, hrane i pića, što je danas temeljni hotelski proizvod.

Hotelijerstvo je namijenjeno korisnicima usluga noćenja, hrane i pića ali i dopunskih usluga, s čim su uočene sljedeće skupine hotelskih proizvoda i usluga: ¹

- 1) Proizvodi i usluge namijenjeni posjetiteljima, ali i domicilnom stanovništvu. Na primjeru, to bi bile usluge a la carte restorana, i usluge korištenja posebnih namjenskih prostorija.
- 2) Proizvodi i usluge namijenjeni primarno gostima hotela, poput suvenirnice, najma vozila, izleta i slično
- 3) Proizvodi i usluge namijenjene isključivo korisnicima hotelskih objekata, u smislu usluga smještaja, pansiona te dopunskih hotelskih sadržaja poput bazena i sauna.

Razvoj hotelijerstva, svoje temelje vodi do sredine 19. stoljeća, do kad je najčešći motiv putovanja bio razmjena dobara, hodočašća i posjeti termalnih izvora. Tadašnji ugostiteljski objekti usluge noćenja i prehrane pružali su u svratištima i gostionicama, koje su bile izgrađene kraj blizini glavnih prometnica i većih centara. Pojavom parnog stroja, omogućeni su efikasniji načini putovanja, pa se uzajamno pojavljuju prvi hoteli, i ostali oblici privatnog pružanja smještaja. Sredinom 20.og stoljeća, pojavom zrakoplovnih i osobnih cestovnih vozila, grade se hoteli, odmorišta i drugi ugostiteljski objekti kakve danas poznajemo, a to je ujedno i razdoblje pojave masovnih međunarodnih putovanja. Tokom ove dvije faze u hotelijerstvu, prometna industrija napreduje, pa je time i izvedba putovanja jednostavnija, i postaje ve više dostupna

¹ Pavia, *Menadžment procesnih funkcija hotela*, 18.

širem pučanstvu. Motivacije i tipovi putovanja se uvelike mijenjaju u usporedbi s prvom fazom, pa osnovan motiv više nije samo obrazovanje i vjera, već se pojavljuje potreba za odmorom, rekreacijom, zabavom, a sve većom komercijalizacijom javnih i osobnih prijevoznih sredstava, odabrana skupina ljudi više nije povlaštena nekolicina, već se putovanja omogućavaju i nižim staležima društva te radničkoj klasi. Između 1850. i 1950., izgrađena je većina suvremenih ugostiteljskih objekata (hotelskih objekata) u Europi i u Hrvatskoj.²

1.1. Hoteli heritage

Hotel je ugostiteljski objekt sastavljen od više samostalnih jedinica, a glavna karakteristika takvog objekta jest pružanje usluga noćenja (u sobi ili apartmanu) s doručkom. Kroz povijest to su općenito bile gradske kuće ili stanovi, a početkom 19. stoljeća, grade se posebni objekti za smještaj kao zasebne jedinice, dok hotel kakvog danas poznajemo u potpunosti razvio u 20. stoljeću. Pojavom suvremenog gosta, želje i zahtjevi se mijenjaju te se hotelijerstvo se orijentira tržištu (kupcu). Osnovne usluge smještaja, hrane i pića više nisu dovoljne doprinosu ukupnog doživljaja putovanja, pa se u hotelima najčešće pružaju dopunske usluge poput a la carte restorana, usluga wellnessa i spa, rekreacije, zabave, manifestacija i ostalog.

Objekti za smještaj razvrstani su u dvije skupine: hoteli i kampovi. Skupina hoteli obuhvaća: hotel, hotel baštine, aparthotel, turističko naselje, turistički apartman, pansion i guest haus.³

Postoje dva načina standardiziranja usluga po kojoj definiramo hotele, kako bi gostu (tržištu) jasno bila predstavljena usluga koja se nudi. Standardizacija se odnosi na razvrstavanje i kategorizaciju ugostiteljskih objekata, gdje razvrstavanje znači definiranje skupina hotela prema značajkama ponude, dok se kategorizacijom određuje stupanj kvalitete ponuđenih usluga.⁴ Heritage hoteli su tipovi hotela koje definira pružanje usluga smještaja i doručka, a nalaze se u starim povijesnim strukturama, koje imaju veliku povijesnu i kulturološku vrijednost. To je funkcionalna cjelina koja se sastoji od dijela, jedne ili dvije građevine a sačuvala je dio

² Pavia, op. cit. 15

³ Pavia, op. cit. 45

⁴ Cerović, *Hotelski menadžment*, 139

povijesne izvornosti u eksterijeru te interijeru a shodno tradiciji uređuje i održava hotel. Ne može se nalaziti u replikama starih građevina i struktura. Postojeće stare građevine ne mogu se dograđivati, već trebaju zadržati izvornu prostornu strukturu i oblik.⁵ Hotel baština po definiciji treba sadržavati: prijamni hol s recepcijom, smještajne jedinice, zajednički sanitarni čvor, a najčešće ima i dopunske sadržaje. Smještajne jedinice kapacitet mogu biti: sobe, obiteljske sobe i hotelski apartman. Isto tako, u svijetu ne postoji jedinstvena definicija za Hotel baštine, pa su time u različitim zemljama postavljeni različiti uvjeti standardizacije koji se moraju ispuniti. Povijesni razvoj heritage hotela u svijetu tako možemo vezati uz 1. Hotel na svijetu, Nishiyama Onsen Keiunkan u Japanu. Iako je svrstan u tip termalnog hotela, s obzirom na to da je sagrađen je 705. godine i uz većinu renoviranog prostora, i dalje je zadržao originalne temelje te bismo ga time mogli poistovjetiti hotelom kulturne baštine a također je Guinnessovom knjigom rekorda proglašen najstarijim hotelom u svijetu. U Hrvatskoj, prvim hotelom smatran je Hotel Kvarner u Opatiji, izgrađen 1844. godine, s prvobitnim ciljem pružanja usluge sječenja i opuštanja aristokratskoj vlasteli, i danas posluje kao hotel s četiri zvjezdice.

1.2. Heritage hoteli u svijetu

Definiranje hotela heritage, na svjetskoj razini ograničeno je nedostatkom univerzalne definicije i načina razvrstavanja ovakvih hotelskih objekata. Indija je primjer receptivne destinacije čija se hotelska ponuda uvelike sastoji od heritage hotela. Indijska heritage hotelska udruga (IHHA) veliku pozornost usmjerava na održavanje i promicanje ovakvih objekata, te razvija vlastitu kategoriju za hotele iz skupine heritage 1991. godine, klasificirajući objekte kao heritage hotel, klasični heritage hotel i veliki(grand) heritage hotel. Za sve navedene objekte nužna je gradnja, ne kasnija od 1935. godine, a postotak renovacije prostora ne smije prelaziti više od pedeset posto.⁶ Heritage hoteli u svijetu, uglavnom su srednji i veliki objekti, a nerijetko i dio hotelskih grupacija (lanaca). Smješteni su na lokacijama duge povijesne tradicije, u

⁵ Stipanović, *Hotel baština u funkciji razvoja kulturne i kreativne ponude destinacije*, 233

⁶ <https://indianheritagehotels.com/brief-notes/> preuzeto 25.08.2023.

građevinskim objektima poput vila i palača, a izdvajaju se hotelski objekti, koji su svojim poslovanjem zavrijedili priznanja raznih turističkih organizacija, ili se ističu nekim segmentom specifičnosti ponude.

Višegodišnji dobitnik nagrada World travel awardsa, istanbulski Cirigan Krepinski Palace i 2022. godine je dobio nagradu za vodeći heritage hotel u svijetu. Nekadašnja otomanska palača danas je luksuzni hotel S 310 smještajnih kapaciteta od kojih su 279 sobe, 20 apartmana te 11 apartmana u samom djelu palače.⁷

Hotel de la soledad, Morelia, Mexico, hotel je koji datira od 1735. godine kad su postavljeni temelji, a mijenjajući desetak vlasnika kroz povijest mjesto je uspjelo zadržati svoj originalni povijesni šarm. U središtu hotela nalazi se zelena bašta a kameniti zidovi čuvaju 40 soba od kojih su 6 studio apartmana i 34 luksuzna apartmana. U ponudi hotela je restoran koji nudi tradicionalnu meksičku kuhinju u suvremenoj prezentaciji. 2018. godine proglašen je najboljim hotelom Luxury travel guide award dodjelom, dobio je certifikat za izvrsnost trip advisora, akreditaciju za najkvalificiranije hotele u svijetu, i mnoge druge nagrade.⁸

Indija je zemlja koja ima na pretek (luksuznih) heritage hotela, a predstavljen je Taj Nadesar Palace kao primjer uobičajene hotelske usluge asortimana Indije.

Taj Hotels grupacija je lanac luksuznih hotela Indije, osnovan 1902. godine. U svojem vlasništvu danas broji 200 ugostiteljskih objekta. U Indiji se nalazi njih 70 koji se razvrstani na taj moderni hotel, taj palače, taj resort i taj safari. Taj u doslovnom hrvatskom prijevodu te kao muško ime označava „Krunu“, a nadalje su izdvojeni heritage objekti koji svojom poviješću i znamenitosti oslikavaju taj isti naziv.

Taj Nadesar Palace leži na rijeci Ganges, u popularnoj destinaciji (svetištu) Varanasi. Sagrađen je 1800-ih godina, a benarski Maharaja Prabhu Narain Singh kasnije ga renovira i adaptira tako da do dan danas ostaje pod upravom kraljevskim indijskim obiteljima. Unutrašnjost hotela uređena su u kraljevskom stilu, no na fin i odmjeren način. Smještajni kapacitet sastoji se od klasičnih soba s kupaonicom, te povijesnih i royal apartmana. U ponudi restorana Taj Nadesar Palace nudi autentičnu indijsku hranu uz internacionalne kuhinje kao što su mediteranska, kineska i druge. U ponudi dopunskih usluga nalazi se velik asortiman spa

⁷ <https://www.kempinski.com/en/ciragan-palace> preuzeto : 10.03.2023.

⁸ <https://www.hoteldelasoledad.com/en/> preuzeto : 10.03.2023.

usluga u tradicionalnom ruhu Indije kroz radionice joge, meditacije, masaže, tretmane ljepote i slično.⁹

Nishiyama Onsen Keiunkan hot spring inn nalazi se u neposrednoj blizini samog simbola Japana, planine Fuji. Otvoren za poslovanje od 704. Godine, službeno je proglašen najstarijim hotelom u svijetu. Zadržavanjem svojih originalnih temelja Onsen Keiunkan je hotel japanske baštine, posebnog standarda spa. U ponudi smještajnog kapaciteta nalaze se suite apartmani s 4 spavaće sobe, superior sobe s platformom za promatranje mjeseca te standardne sobe. Sve smještajne jedinice uređene su u japanskom autohtonom stilu, koji i u suvremenom postojanju sam po sebi zadržava tradicionalnost. Prema podacima s bookinga, cijene se ne razlikuju puno po dijelovima sezone zbog cjelogodišnje posjećenosti hotela, pa je tako prosječna cijena za noćenje u superior sobi oko 450 eura.¹⁰ Gastronomska ponuda sastoji se od lokalnih namirnica, svježe ribe obližnjih voda i jela od popularnog Honsu goveda. Spa ponuda osim kao usluga rekreacije i opuštanja, tema je i lječilišnog turizma s obzirom na pregršt prirodnih termalnih izvora. U ponudi su otvorene i zatvorene kupke s opservatorijem, private vanjske jedinice i vanjsko kupalište u planinskom izvoru. Vode sadrže niskoalkalne tvari koje doprinose liječenju gastroprobavnih problema, problema s kožom i boli u mišićima.

Europski hoteli baštine smješteni su najčešće u dvorcima na jezerima ili brdovitim područjima, posebice na područjima Njemačke i Austrije a neki od njih su: Hotel Schloss Waldeck, Hallstadt dvorac, omladinski hotel Bellevue, i poznati Salzburški Hotel Leopoldskron.

Hotel Schloss Leopoldskron u 2015. izabran je kao najbolji povijesni hotel europa, a također i dobiva tripadviserovu nagradu za izvrsnost. Kao povijesni simbol grada Salzburga, palača u rokoko stilu iz 1736. godine nalazi se jezeru Lepoldskron u Austriji, koje je inspiracija mnogo brojnih priča, mitova i legendi. Između toga, objekt je bio u vlasništvu više poznatih osoba, a ondje u dvorcu je sniman poznati mjuzikil „*Moje pjesme, moji snovi*“. Smještajna ponuda u dvorcu sastoji se od standardnih, *superior* i *premium* apartmana, a u sklopu hotela je i depandansa sa sobama. Kao dopunske usluga hotela nudi se prostorije za rad, dvije knjižnice, fitness centar, golf teren, glazbene i kulturalne evente i drugo.¹¹

⁹ <https://www.booking.com/hotel/in/nadesar-palace.hr.html> preuzeto : 10.03.2023.

¹⁰ <https://www.booking.com/hotel/jp/quan-guan-yuan-quan-gua-keliu-sinosu-xi-shan-wen-quan-qing-yun-guan.hr.html> preuzeto: 12.03.2023.

¹¹ https://www.tripadvisor.com/Hotel_Review-g190441-d496888-Reviews-Hotel_Schloss_Leopoldskron-Salzburg_Austrian_Alps.html preuzeto:12.03.2023.

Heritage hotel Ljubljana u Sloveniji primjer je dobre prakse po pitanju faktora privlačnosti, dostupnosti i kulturne vrijednosti, a čime je i jedan od najprivlačnijih boutique hotela u Sloveniji. Nalazi se u jezgri grada Ljubljane u renesansnoj buržoazskoj zgradi iz 16. stoljeća. U hotelskoj ponudi nalazi se 20 soba za dvije osobe, lounge bar, bogati doručak.

2. Heritage hoteli u Hrvatskoj

Heritage hoteli u Hrvatskoj čine značajan dio turističke ponude smještaja s obzirom na veliku koncentraciju starih znamenitosti kao što su zgrade, utvrde, dvorci, stare kuće (učestalo kamenite, u Istri, Kvarnerskim i Dalmatinskim gradovima i otocima), gradske zidine i slično. Sama država ima bogatu povijest te arhitektonsku i kulturnu vrijednost, a time predispoziciju za razvoj hotela baštine, i kulturnog turizma.

Prema popisu kategoriziranih turističkih objekata Ministarstva turizma i sporta iz 2022. u Hrvatskoj nalazi ukupno 59 hotela iz skupine heritage. Sukladno kategorizaciji hotela, s 5 zvjezdica kategorizirano je 2 heritage hotela, 28 hotela s 4 zvjezdice, 1 hotel s 3 zvjezdice te 28 objekata bez zvjezdica.

Tablica 1. Broj heritage hotela po županijama u Hrvatskoj na dan 03.10.2022.

Županija	Broj heritage hotela po županijama
Istarska	7
Primorsko goranska	6
Zadarska	4
Šibensko-kninska	4
Splitsko- dalmatinska	27
Dubrovačko-neretvanska	1
Karlovačka	1
Krapinsko- zagorska	2
Virovitičko- podravska	1
Sisačko- moslovačka	1
Požeško- slavonska	1
Grad Zagreb	4

Izvor: <https://mint.gov.hr/pristup-informacijama/kategorizacija-11512/arhiva-11516/11516>

Heritage hoteli u Hrvatskoj su pretežno mali hoteli (5- 50 soba) obiteljskog privatnog vlasništva, kategoriziranih s četiri ili bez zvjezdica. Svi objekti locirani su u središtu ili blizini važne kulturne, povijesne ili prirodne znamenitosti, s najvećim brojem u Splitsko- dalmatinskoj županiji. Iako se većina nalazi u priobalju, sezonski karakter uglavnom nije česta pojava. Hotelska poduzeća imaju status Javnog trgovačkog društva (J.T.D.), Društva s ograničenom odgovornošću (D.O.O.) i obrta, a samo nekoliko posluje u sastavu dioničkog društva. Trenutno

vlada opći manjak radne snage u branši. Također je bez obzira karakter poslovanja hotela većina radnika zaposlena sezonski, uz ne adekvatnu kvalifikacijsku strukturu. Vođenje računa o dugoročnom planiranju potrebnih kadrova, uz programe obuke u sklopu radnog mjesta, ključna je u osiguravanju kvalitete obavljanja zadatka.¹²

S obzirom na ostavštinu raznih kultura na ovim prostorima, u povijesnom smislu i u kulinarstvu, ali i lakoj dostupnosti lokalnih namirnica i širokim izborom ponuđača vina, gastronomija je prepoznata kao učestala tema heritage hotela u hrvatskoj. Izdvojeni su sljedeći hotelski objekti, koji veliku pozornost ističu, osim boravka u tradicionalnom smještaju, na privlačenje posjetitelja ponukanih enogastronomskim doživljajem u smislu baštine.

Ističe se heritage hotel Cherisin, smješten u 500 godina staroj zgradi pod UNESCO-vom zaštitom, u ribarskom gradu Fažane. U hotelu prevladava mediteransko ozračje, a karakteristično za područje u *a la carte* restoranu „De Nonna“, poslužuju se riblji specijaliteta, i jela kontinentalne Hrvatske.

Specifični Hotel Lemongarden, malo izvan mjesta Sutivan na otoku Braču, jest heritage hotel uređen u potpuno originalnom stilu. Svaka smještajna jedinica ponaosob je uređena, a dodatna specifičnost okruženja istaknuta je uslugom bazena, na kojem gosti mogu provoditi vrijeme okruženi sa stotine stabala limuna, palmama, hibiskusima Na karti jela Lemongarden restorana naći će se svježa riba i morski plodovi, bračka janjetina, povrće i masline s (vlastite) farme uz bogat izbor vina. U ponudi su također Lounge bar, slastičarnica Rosa, beach bar koji poslužuje i hranu, a u sklopu hotela posluje i Marina Club.

Kao vodeći hotel po pitanju gastronomije, ipak se ističe hotel San Rocco u mjestu Britognila u Istri s obzirom da je restoran hotela osvojio mnoge nagrade, ali i 2020. dobiva Michellinovu zvjezdicu.

Ponuda hotelskog objekta Roxanich Winery and Design Hotel u Motovnu, razlikuje se od uobičajenih heritage hotela u Hrvatskoj. Svaka od 32 smještajnih jedinica individualno je uređena dizajnerski, u kombinaciji talijanskih trendova iz 60-ih i istarske baštine. Vinarija hotela, u ponudi ima 20 etiketiranih neuobičajenih, raritetnih vina ograničene proizvodnje. Hotel nudi i pregršt dopunskih usluga aktivnosti, poput vožnje kroz vinograde, tura gliserom, lova na tartufe, edukacijskih radionica, degustacijskih večeri i ostalo.

¹² Pavia, op. ct. 86

Ponuda heritage hotela u Hrvatskoj uglavnom odnosi na skromnije objekte, naspram luksuznih objekta i kao takvoj, općenito tematici hotela. Uspoređivanjem s Indijom, čija se ponuda heritage hotela uvelike odnosi na objekte s 5 zvjezdica, a kojima je cilj pružiti boravak u kraljevskom stilu, i luksuznu ponudu smještaja, gastronomije i rekreacije, jasno je uočljiva razlika Hrvatske, u kojoj posluju samo 2 hotela kategorizirani s 5 zvjezdica, i to u splitsko-dalmatinskoj županiji.

Puteus Palace na Braču u renoviranoj palači iz 15. stoljeća a u ponudi ima 15 smještajnih jedinica . Palace Elisabeth na Hvaru ujedno je najstariji hotel na otoku i sastoji se od 10 smještajnih jedinica. Oba hotela s obzirom na manji broj prodajnih jedinica, svojim posjetiteljima omogućuju potpuno personaliziranu uslugu i posvećenost detaljima ukupnog doživljaja luksuza, dodatno potaknutu iznimnom lokacijom, a privlače elitniju skupinu korisnika.

3. Organizacija heritage hotela

Organizacija kao pojam nije ograničena samo na gospodarsku djelatnost čovjeka, već i na njegovu cjelokupnu radnu i životnu aktivnost. Koliko je organizacija isprepletena s čovjekovim životom, možemo vidjeti na primjeru svakodnevnog života. Čovjek se rađa u organizaciji (obitelj), u organizaciji vrši obrazovanje (škole), privređuje (radno mjesto), i kolektivno funkcionira u organizaciji (društvo). Misli li se pod riječju organizacija na aktivnost, odnosno proces organiziranja ili pak na organizaciju kao stanje, tj. rezultat tog procesa, jer organizacija je i jedno i drugo. Međutim, riječju organizacija označava se i institucija, pa se govori o poslovnoj organizaciji, banci ili ustanovi kao organizacijama.¹³

Gledajući povijesno, još unutar prvih zajednica (plemena) formira se organizacija u svrhu očuvanja načina života, kroz lov, prikupljanje plodova i zaštite svoga teritorija. Napretkom civilizacija i potrebama za novim djelatnostima, formiraju se prvi narodi a time i kompleksnije razine vlasti, koje su bile zaslužne za razvoj onoga što danas možemo nazvati poslovnom organizacijom.

Važnost organizacije primijećen je u čovjekova postignuća, velikim otkrićima i naprecima civilizacije,. U svakodnevnom životu čovjek je neodvojiv od organizacije, ona je prisutna većini elemenata svakodnevice, što vidimo u svakodnevnim funkcijama čovjeka i države: transport, trgovine, radna mjesta i javne ustanove koje su rezultat organizacije, a čije je postojanje nužno za svijet kakvog danas poznajemo. Danas postoje brojne definicije organizacije, međutim određene karakteristike prisutne su u svakoj, što je najbolje primijećeno u definiciji E. Scheina, koji definira organizaciju kao racionalnu koordinaciju aktivnosti većeg broja ljudi za postizanje odgovarajuće svrhe ili ciljeva, kroz podjelu rada ili funkcija i hijerarhiju ovlasti i odgovornosti.¹⁴

¹³ Sikavica, *Organizacija*, 5

¹⁴ Sikavica, op.cit., 16

3.1. Organizacija u heritage hotela Maškovića Han

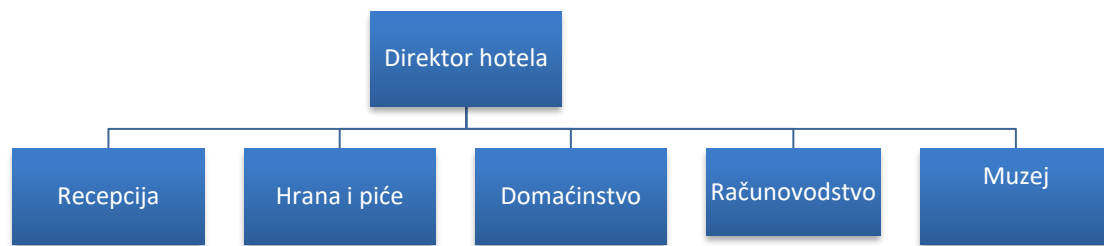
Definiranje organizacije hotela određeno je s više faktora. Tako hoteli međusobno mogu imati slične ili iste značajke organizacija, a koje se preciziraju oviseći o vrsti i tipu hotela te načinu poslovanja (pružanja usluga). Najvažniji činitelji organizacije su: oblik vlasništva, vrsta, veličina i kategorija hotela, lokacija, karakter i trajanje poslovanja (usko vezano uz lokaciju), status poduzeća i raspoloživi kadrovi.¹⁵

Ukupan zadatak hotela sastoji se od posebnih zadataka, kao stalnu aktivnost provodi određena skupina ljudi, s odgovarajućim sredstvima. U organizacijskim jedinicama, odnosno službama provode se istovrsni ili srodni poslovi i radni zadaci.

Organizacijska struktura hotela uobičajeno se sastoji od sljedećih organizacijskih jedinica: prijemni odjel, domaćinstvo, odjel marketinga, odjel hrane i pića, odjel rekreacije i odjel održavanja, koji neposredno odgovaraju nadležnoj organizacijskoj jedinici, a na čijem je vrhu hijerarhije izvršni direktor (obično vlasnik hotela). Sama struktura organizacije i broj zaposlenih često ovisi o veličini hotela.

Hotel Maškovića Han smješten je u mjestu Vrana, općine Pakoštane. Izuzev usluga smještaja, hrane i pića, gostima je na raspolaganju korištenje wellnessa, a u sklopu hotela posluje i muzej, dok je u zadarskoj županiji objekt poznata odrednica kao domaćin u organizaciji događaja poput svadbi i drugih sakralnih slavlja, ali i poslovnih skupova i konferencija. Hotel posluje tijekom cijele godine i sadrži 16 smještajnih jedinica, soba i hotlskih apartmana. Hotel broji ukupno 18 djelatnika na čelu sa direktorom hotela. Hotel se sastoji od pet organizacijskih jedinica na čelu direktorom hotela.

¹⁵ N. Pavia, op. cit., 83.



Slika 1. Organizacijska struktura Heritage hotela Maškovića Han, Vrana, Pakoštane

Izvor: obrada autora

Obzirom na veličinu hotela Maškovića Han, primjenjena je funkcijska organizacijska struktura sa manjim brojem organizacijskih jedinica. Direktor hotela je osoba određenih stručnosti i sposobnosti, zadužena za vođenje proizvodno- uslužnih procesa u hotelu, s ciljem ostvarivanja pozitivnog rezultata poslovanja.

Odjel recepcije, prvi je kontakt s gostom, a zadužen je za poslove prijave i odjave gosta, vođenje evidencije plana soba, hotelskih usluga, informiranje, naplate i vođenja žurnala te radnje prije dolaska, i po odlasku gosta. Na recepciji je zaposlen voditelj recepcije, koji uz klasične poslove recepcije, nadgleda i usmjerava procese u radu , te recepcioner.

Odjel domaćinstva, odgovoran je za održavanje čistoće i urednosti hotelskih smještajnih jedinica, ali i osiguranje komfora i sigurnosti gosta. U domaćinstvu, zaposlena je sobarica uz glavnu domaćicu, koja je uz poslove čišćenja i održavanja odgovorna i za organizaciju i nadzor samog procesa. Odjel domaćinstva, u stalnom je komunikacijskom odnosu s recepcijom, sa svrhom evidencije zauzetosti soba i pružanju usluga.

Odjel hrane i pića, osim pansionskih usluga posluje i kao *a la carte* restoran. Poslužni odjel odgovoran je za pružanje usluga hrane i pića, obavljanje pripremnih radnji, naplate usluga i i stvaranje pozitivnog iskustva gosta. Djelatnici poslužnog odjela moraju posjedovati znanja o gastronomiji, i vinskoj ponudi, kao i dobre prezentacijske i prodajne vještine. U restoranu, zaposleno je pet osoba, na čijem je hijerarhijskom vrhu šef sale odgovoran za rezervacije, pritužbe i organiziranje rajona, pisanje vinske karte, te četiri djelatnika poslužnih poslova

(primanje narudžbe, serviranje, naplata). Poslužni odjel u službi hrane i pića, u bliskoj je interakciji s kuhinjom.

Kuhinja je zadužena za proizvodni proces pripreme i prigrutovljavanja hrane, a s obzirom da je riječ o manjem hotelu, u kuhinji je zaposleno pet djelatnika. Na vrhu se nalazi šef kuhinje, koji posjeduje iznimna znanja u struci, prati moderne trendove i želje gosta. Šef kuhinje zadužen je za osmišljavanje karte jela i vodi računa o zapošljavanju adekvatnog osoblja, a po njegovom nalogu posao obavlja glavni kuhar. Ostalo kuharsko osoblje, sastoji se od tri pomoćna djelatnika. Poslovanje hotela, neodvojivo je od pravilnog poslovanja odjela računovodstva, koje pribavlja sredstva, vodi evidenciju prihoda i rashoda, kontrolira i uspoređuje rezultate, te odgovara za imovinu i ostale financije hotela. U odjelu računovodstva zaposlena je jedna osoba, odnosno glavni računovođa.

U sklopu hotela, posluje i muzej, u kojem su zaposlene dvije osobe, čija je zadaća održavanje čistoće prostora muzeja i zaštite, pružanje informacija posjetiteljima i kontrola ulazaka. Sve organizacijske jedinice, direktno ili indirektno odgovaraju izvršnom direktoru.

3.2. Organizacija i kulturni turizam

Hoteli baštine razvijaju se uzajamno s pojmom kulturnog turizma. Kulturni turizam obuhvaća manifestacije, festivale i druge događaje kao nematerijalnu baštinu a u smislu materijalne arhitekturu, spomenike, sakralne objekte i ostalo. Turisti koji odlaze na takve destinacije, odnos razlog njihova putovanja može biti kao primaran motiv, ili usputna aktivnost koju je pohađao dok je razlog njihova prisustvovanja slučajna.¹⁶ Za obje skupine, važno je postojanje adekvatnog smještajnog kapaciteta koji funkcionira združeno s kulturnim turizmom, kao poželjnog receptivnog faktora destinacije. Isto tako, trebalo bi kulturalne aktivnosti „dovesti ka hotelima“ kako bi došlo do veće popunjenosti cjelovite ponude. Heritage hoteli najčešće i jesu smješteni na upravo povijesnim mjestima, u blizini kulturnih i prirodnih znamenitosti što je predispozicija za povezivanje s kulturološkim aktivnostima.

¹⁶https://www.researchgate.net/publication/322926075_Importance_of_modern_hospitality_business_in_destinations_of_cultural_tourism preuzeto 06.03.2023.

S obzirom na to da većina hotela baštine u Hrvatskoj osim autentično orijentirane kuhinje najčešće nudi i usluge rekreacije i opuštanja, organizacije izleta i ostale aktivnosti, organizacije u takvim hotelima zahtijevaju dobro razrađenu organizacijsku strukturu.

Primjer kulturološkog nasljeđa, i njegova učinka u organizaciji, kao organizaciji u hotelu, objasniti će se na primjeru kulturoloških destinacija u primorskoj regiji Hrvatske. Stari grad Trogir splitsko- dalmatinske županije poznato je i dobro razvijeno središte kao kulturna turistička destinacija hrvatske. Stara jezgra grada, na UNESCO-vom popisu nalazi se od 1997. godine, a svrstana je prema sljedećim mjerilima UNESCO-vih kriterija za razvrstavanje ; kriterij (iii)- da sadrži jedinstvenu. Ili najmanje iznimno svjedočanstvo o tradiciji ili civilizaciji koja je bila, ili je još uvijek živuća u dotičnom teritoriju, te kriteriju (iv) koji se odnosi na izniman primjer vrste građevina, arhitektonske ili tehnološke vrijednosti ili pejzaža, a koji prikazuje značajne faze ljudske povijesti. Tradicija Trogira i njegova kulturna povijest stvarane su različitim povijesnim fazama, i utjecaja tih različitih kultura. Tako su grad prvobitno između 4. i 3. stoljeća prije nove ere naselili Grci ostavljajući utjecaj helenizma, a u prvom stoljeću pojavom Rimljana postaje rimski municipij „Tragirum“, dok u srednjem vijeku biva okupiran i osvajan od strane Mlečana Austrijanaca a naposljetku, 1970- ih se razvija kao turistička destinacija objedinjujući sve kulture koje su na njemu ostavile trag. To se očituje u arhitekturi staroga grada, gdje stara jezgra još uvijek sadržava uličnu mrežu šahovnice iz doba helenizma, stambene kuće i građevine u stilu baroka, romantizma i renesanse očitovane u među ostalim i mnogobrojnim crkvama što je ujedno i učestali razlog posjećivanja mjesta. Najpoznatiji primjer toga je poznato djelo majstora Radovana, trogirski katedrala sv. Lovre s portalom zapadnih vrata.

Brojni kulturni programi i manifestacije tradicijski se održavaju svake godine u povijesnim znamenitostima stare jezgre Trogira.. Trg Ivana Pavla II, Kneževa palača i Kula Kamerlengo domovi su brojnih kazališnih predstava, opere i glazbenih priredbi, . U gradu Trogiru pregršt je manifestacija vezanih uz kulturu i zabavu a od početka 2023. godine, grad broji više od pedeset ostvarenih događanja u turizmu, a najveći program sadržava se u Trogirskom kulturnom ljetu, koji u 2023. godine slavi 53. obljetnicu. Heritage hotel Pašike u Trogiru, svoj tradicijski utjecaj prezentira kroz gastronomiju, pružajući a la carte jela podneblja u svom restoranu. Od dopunskih usluga važno je spomenuti događanja kulinarskih radionica gostujućih poznatih kuhara, te radionica kuhanja u kojima hotel Pašike omogućuje svojim posjetiteljima

sudjelovanje u izradi i kuhanju, a sve temeljeno na lokalnim namirnicama, karakterističnim jelima podneblja, i tradicionalnim receptima.

Sljedeći primjer utjecaja kulturnog turizma na prostorima hrvatske obale, bit će predstavljen na vjerovano najpoznatijoj hrvatskoj destinaciji vezanu za posjete motivirane kulturom i povijesti, ali i kao receptivnoj destinaciji uopće, gradu Dubrovniku. Takozvani „Biser Adriatika“ svoje mjesto na UNESCO-voj listi zaštićenih područja zauzima 1979. prema kriteriju (i), u značenju da predstavlja remek- djelo ljudske kreativne „genijalnosti“ , te prema u poglavlju prethodno spomenutih kriterija (iii) i (iv).¹⁷ Brojne građevine značajne kulturne ili estetske važnosti, gradske luke i fontane, tvrđave i muzeji, a nastale značajno vezane uz povijest grada, od postojanje Mletačke republike a do danas, uz obalni krajobraz od davnina stvaraju Dubrovniku predispozicije, pored gospodarskih i pomorskih(nautičkih) prilika, jasno formiranje organizacija vezanih za kulturni i manifestacijski turizam. Dubrovačke zidine, Knežev dvor, i Palača Sponza i fontane samo su neke od znamenitosti su na kojima su jasno prikazani umjetnički stilovi baroka, renesanse i helenizma. Slijedom izgradnje brojnih sakralnih objekata, čest motiv razgledavanja znamenitosti grada logično jesu i vjerski posjeti crkvama poput crkve Sv. Vlaha i Dubrovačke katedrale i riznice, franjevačkog samostana, ali i gradske sinagoge te pravoslavne crkve. Često posjećena mjesta nadalje jesu pomorski i etnografski muzej te Institut za more i priobalje, što potvrđuje prisutnost i razvijenost pomorskog i nautičkog turizma u Dubrovniku. Povijesna Tvrđava Revelin iz 16.og stoljeća, danas je dom brojnim izvođačima elektroničke glazbe , ali i dubrovačkim ljetnim igrama, na čemu možemo vidjeti spajanje tradicionalne vrijednosti kulturne znamenitosti, s modernom komponentom. Tradicionalna fešta Sv. Vlaha održava se u zimi, kad lokalni stanovnici također sudjeluju u percepciji i stvaranju segmenata kulturnog turizma, a svu navedenu ponudu upotpunjavaju dva značajna filmska festivala; Međunarodni Film Festival u Dubrovniku te Libertas Film Festival.

Pretpostavka jest da, ukoliko je posjetiocu u destinaciji, prvobitna motivacija posjeta kulturnih znamenitosti, ili sudjelovanje u manifestacijama vezane za kulturu područja, da će isti težiti pronaći smještaj koji u dijelu ili većini segmenata ponude, odgovara tom istom motivu.

Razradom pojave kulturnog turizma, u ove dvije značajne destinacije u Hrvatskoj, a prema tablici statističkog popisa, hotela s oznakom heritage iz 2022., primijećene su razlike u

¹⁷ <https://whc.unesco.org/en/criteria/> preuzeto 20.08.2023.

smještajnoj ponudi, vezanu za potražnju na ove dvije lokacije. Grad Trogir, uz svoj kulturni program i ponudu, sadržava čak pet heritage hotela, u ili u neposrednoj blizini stare jezgre grada. U gradu Dubrovniku, koji je smješten na površini većoj od Trogira, i u kojem vlada još veća potražnja baš u smislu kulturnog turizma, u svojoj ponudi nema niti jedan heritage hotel.

4. Ponuda heritage hotela

Hoteli baštine u Hrvatskoj, u svojoj ponudi pružaju usluge noćenja i doručak, a najčešća u ponudi imaju sadržaje koji na neki način prikazuje kulturne i tradicijske običaje područja, što prvenstveno možemo prikazati na gastronomskoj ponudi ovih objekata. Srž ponude hotela baštine ne temelji se samo na čimbenicima elementarnih i dopunskih usluga ponuđača. Ključno je spajanje tih elemenata u funkcionalno atraktivnu cjelinu u smislu pružanja usluga kroz autentični događanja i manifestacije, prezentiranje povijesne i kulturološke znamenitosti objekta, ali i područja uz koje je sama ponuda hotela usko vezana. Dakle ponuda hotela baštine, odnosila se na eno-gastronomski doživljaj, doživljaj gosta prema destinaciji/objektu, i način na koji je ponuđač prezentiran na tržištu, u svom imidžu i tipu poslovanja, mora se očitovati upravo u riječi „baština“. Tu je najčešće *a la carte* restoran ponude autohtone nacionalne i mediteranske kuhinje, vinskom kartom hrvatskih vina i ostalih proizvoda.

Dobavljači namirnica uglavnom lokalni OPG- ovcu, ponekad iz vlastite proizvodnje vlasnika a jela su bazirana na tradicionalnoj hrvatskoj kuhinji, jela utjecaja okolnih država kroz povijest. prateći moderne komponente. S obzirom na to da je Hrvatska zemlja s velikim izborom cijenjenih vina, najčešće svako popularno destinacijsko područje u ponudi ima sorte i tipove vina karakteristične za podneblje, ali i autohtone sorte(vrbnička žlahtina, teran). Tu možemo vidjeti već dobro razvijen motivacijski faktor dolaska posjetiteljima čijem je boravku glavna tema gastronomija.

Nadalje, dopunska ponuda usluga teži se temeljiti na karakteristikama područja, odnosno turističke destinacije u kojoj je objekt smješten. Na primjeru destinacija u svijetu Nishiyama Onsen Keiunkana to su spa usluge termalnih lječilišnih voda, dok je održavanje radionice tradicionalnih ayurvedskih i drugih istočnjačkih načina života karakteristika Taj Nadesar hotela u Indiji, a u Hrvatskoj ćemo ponudu hotela baštine u potpunosti prikazati na primjeru Maškovića Han na vranskom jezeru, u vlasništvu općine Pakoštane.

Smještajna ponuda hotela Maškovića Han objekta se temelji na uslugama smještaja od 16 jedinica, od kojih je 10 soba s bračnim krevetom i 4 sobe s dva odvojena kreveta te privatnom kupaonicom, i 2 *de luxe* apartmana. Svaka smještajna jedinica sadrži zid originalne gradnje hana, i dizajnerski drveni namještaj. Hotel u uslugama prehrane nudi pansion, ali i *a la carte*

restoran otvoren i za vanjske posjetitelje. Na jelovniku se mogu naći mediteranska i kontinentalna jela hrvatske uz fuziju s istočnjačkim specijalitetima. Većinska ponuda vina dolazi iz Zadarske regije, vinogorja Pakoštane ili Ravni kotari uz manju ponudu istarskih i južnodalmatinskih vina. U sklopu hotela posluje i muzej zbirke antičkih i prapovijesnih predmeta te suvenirnica vinoteka. Hotel pruža i usluge wellnessa, dok svoja vrata otvara i za organizaciju događanja, najčešće proslava poput vjenčanja i krštenja u autentičnom prostoru.¹⁸ Hotel Maškovića Han, ovdje je ogledan kao primjer hotela heritage koji, osim pružanja osnovnih usluga u tradicionalnom ruhu prostora, nudi i gastronomski doživljaj, i ostale dopunske usluge koje su direktno povezane i s kulturnim turizmom, uz značajnu prirodno-povijesnu lokaciju objekta, time je primijećeno ovaj ugostiteljski objekt iznimno potvrđuje samu riječ „baština“, u obliku gradnje i poslovanja objekta, ali i spajanjem svake nuđene usluge u kulturno- povijesnu cjelinu koja se kao takva prezentira klijenteli. Time je uočeno da : Konkurentnost hotela baština ovise o konkurentnosti destinacije (turisti primarno biraju destinaciju), preduvjetima razvoja (prirodni, prometni, kulturni, demografski preduvjeti i intelektualni kapital), kvaliteti ponude (integralni proizvod destinacije) i brendiranje destinacije, ali i hoteli baštine moraju generirati kvalitativne promjene destinacije i razvoj kulturne i kreativne ponude.¹⁹

4.1. Turistički promet Heritage hotela Maškovića Han

Heritage hotel Maškovića Han je hotelski objekt koji privlači domaće i strane goste, s naglaskom na domaće. Ukupnim kapacitetom od 16 smještajnih jedinica te 32 ležaja, u razdoblju 01.01.2022- 13.12.2022., ostvareno je ukupno 3.641 noćenja, od kojih je većina ostvarena od strane domaćih gostiju(1.616) a slijedi Njemačka(460) i Francuska(213). Ukupni dolasci broje 1997 , od kojih 46.97% pripada dolascima iz tuzemstva. a. Gosti se u prosjeku zadržavaju 1-2 dana (domaći i strani).

¹⁸ <https://www.maskovicahan.hr/hr> preuzeto: 20.03.2023.

¹⁹ Stipanović, op. cit., 233

Tablica 2. Turistički dolasci u brojkama hotela Maškovića Han, na dan 01.01.2022

Zemlja	Dolasci	Noćenja
Hrvatska	938	1616
Albanija	5	5
Austrija	45	79
Belgija	97	158
Bosna i Hercegovina	13	26
Crna Gora	1	1
Češka	11	19
Danska	12	25
Estonija	1	1
Finska	1	1
Francuska	119	213
Grčka	1	2
Irska	1	3
Italija	69	184
Litva	7	13
Luksemburg	9	39
Mađarska	7	10
Nizozemska	100	189
Norveška	2	2
Njemačka	260	460
Poljska	19	83
Portugal	5	7
Rumunjska	3	15
Rusija	11	17
Slovačka	10	18
Slovenija	57	115
Srbija	12	13
Španjolska	11	16
Švedska	7	13
Švicarska	52	88
Ujedinjena kraljevina	55	112
Ukrajina	8	8
Kanada	3	6
SAD	21	41
Brazil	1	1
Ostale	0	1
Izrael	3	9
Japan	2	2
Koreja, Republika	2	2
Ostale Azijske zemlje	9	21
Australija	7	7
Sveukupno domaći	938	1616
Sveukupno strani	1059	2025
SVEUKUPNO	1997	3641

Izvor: Podaci hotela Maškovića Han

4.2. Razvoj Heritage hotela Maškovića Han

Heritage Hotel Maškovića Han, član je udruge Malih i obiteljskih hotela. Izgradnja objekta počinje 1644. po nalogu Jusufa Maškovića, vranskog službenika sultanova dvora. Nesretnom sudbinom Maškovića, prvenstveno namjenjena izgradnja ljetnikovaca biva obustavljena. U 2014., završava se obnova prostora i to projektom „Obnova Maškovića hana i gospodarska revitalizacija mjesta Vrane“, sufinanciranim od strane Europske Unije, u suradnji s općinom Pakoštane, pod čijom upravom hotel i posluje. U sklopu hotela posluje i Javna Ustanova Agencija Han, koja se brine o muzeju te je ovlaštena za arheološka istraživanja.

Ukupna uspješnost hotelskog poslovanja, ne ovisi samo o dostatnoj ponudi hotela. Dosadašnja potražnja i načini privlačenja posjetitelja ne zadovoljava konstantno promjenjivo tržište, već se pojavljuje potreba za povećavanjem odnosno širenjem potražnje. Promidžba, koja je u ovom kontekstu predstavljena kao komunikacija između ponuđača i potrošača, u smislu informiranja i stvaranja predodžbe o proizvodu, postaje ključna u privlačenju potražnje, a za čije je provođenje zaslužna služba marketinga u hotelskom poduzeću. Iako odveć poznat hotel u regiji, koji pojedine usluge nudi i za vanjske posjetitelje, primjećuje da promidžba uvelike utječe na potražnju. U ovom objektu, služba marketinga kao i služba prodaje, odvijaju se kroz proširenu recepciju (recepcija s određenim brojem marketinški osposobljenih zaposlenika obavlja marketinške aktivnosti), što i je karakteristično za manje hotele.²⁰ Sam marketing je usko vezan uz prodaju hotela, u smislu prodaje kapaciteta utemeljenih ugovorom o alotmanu.

Izješćem digitalne kampanje hotela iz 2022, usmjerene na hrvatsko, njemačko i austrijsko tržište, sponzoriranim oglasima u komercijalnom widgetu, utrošeno je 39.032,89 kuna, a rezultati prikazuju 5.003.439 prikazivanja u periodu od 28.07.2022.-31.08.2022. Od sponzoriranih oglasa, najviše pregleda donosi dio kampanje „Heritage hotel Maškovića Han kraj Vranskog jezera pruža jedinstveno iskustvo povijesne tradicije u ruhu modernog luksuza“ koji čini 38,62 % ukupnih prikazivanja, a slijedi ga dio kampanje „Restoran Maškovića Han-originalne kombinacije osuvremenjene najnovijim gastronomskim trendovima“ sa 37,15% od ukupnih prikazivanja. Intervjuom s direktorom hotela naglašene marketinške radnje uglavnom

²⁰ Pavia, op. cit., 131

obuhvaćaju internet oglašavanje preko Facebook-a, Instagram-a i Google-a, dok je najefikasnije procijenjen utjecaj Facebook oglasa. Neslužbenim ispitivanjem potražnje a obzirom na razne faktore privlačnosti objekta(lokacija, smještaj, gastronomija, povijesna priča), kao dominantan faktor motivacije posvećenosti naglašena je lokacija. Redom kao faktori motivacije slijede povijest, hotel, pa restoran. Iako odveć poznat objekt u regiji, intervjuom se zaključuje kako marketing(internet oglašavanje) ipak značajno utječe na potražnju. Promidžba putem društvenih mreža, za hotel Maškovića Han izabrana je kao najučinkovitija u privlačenju potražnje, a istu hotel namjerava prakticirati u budućim marketinškim planovima i aktivnostima.

Zaključak

Heritage hoteli primijećeni su kao kvalitativni i značajni dio hotelske ponude u svijetu te posebice u Hrvatskoj. Ovo nije utvrđeno samo iz perspektive hotelijerske industrije, s obzirom na to da je djelovanje ovakvih objekata usmjereno ne samo na turizam kao takav, već je blisko vezano uz lokaciju koja sama predstavlja određenu kulturnu vrijednost. Hrvatska je destinacija bogate povijesti i ostavštine različitih kultura, a u svojoj ponudi sadrži značajan broj heritage hotela s obzirom na samu površinu države.

Hrvatsko priobalje jest glavno središte turističkih zbivanja u zemlji, a shodno se i većina heritage objekata ondje nalazi. Oblik preferiranog turizma je česta poveznica, između hotelske ponude i potražnje, s čim se pretpostavlja, na primjeru hotela heritage, da će potražnja za smještajem, biti uvelike uvjetovana čimbenicima motivacije gosta, što se u ovom kontekstu odnosi na pojavu kulturnog turizma. Detaljnije predstavljen hotel, Maškovića Han, u ovom radu izabran je kao izniman primjer, na kojem je jasno vidljiv značaj lokacije, povijesti te kulturne i arhitektonske vrijednosti u odabiru oblika smještaja od strane gosta. Također je uočeno, kako ponuda hotela heritage ne treba biti ograničena samo na zadovoljavajući smještaj, i već postojeće faktore privlačnosti (lokacija, povijesni značaj). Kako je tržište orijentirano na kupca, postoji konstantna potreba za zadovoljenjem i unaprjeđivanjem ponude. U hotelu heritage, takve se usluge najčešće odvijaju kroz gastronomiju, rekreaciju i opuštanje, na način da se u potpunosti ili djelomično, ostvaruju u skladu teme hotela, baštini.

Postojanje ovakvih objekata, s obzirom na to da se radi o starim građevinama, iziskuje pravilno i skladno očuvanje istih, često kroz pomoć projekata Europske unije, UNESCO-ovom zaštitom, i drugim pokroviteljstvima.

Iako čine zanimljiv dio hotelske ponude Hrvatske, a pretežno priobalja, primijećene su nejednakosti u ponudi i potražnji, najbolje na primjeru Dubrovnika koji slovi kao poznata, možda i glavna destinacija upravo kulturnog turizma na ovim prostorima, a ne pruža adekvatan smještaj, promatrajući iz aspekta potražnje ponukane motivacijama povijesti i kulture. Važno održati dosadašnju ponudu heritage hotela, te usmjeriti pažnju za prostore koji sadrže predispozicije za stvaranje novih.

Bibliografija

Cerović, Zdenko. „Hotelski menadžment.“ U *Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu*, Opatija, 2010.

Stipanović, Christian. „HOTEL BAŠTINA U FUNKCIJI RAZVOJA KULTURNE I KREATIVNE PONUDE DESTINACIJE“ U *Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Ekonomska misao i praksa*, Vol 27. No. 1, 2018. <https://hrcak.srce.hr/202281>

Pavia, Nadia. "Menadžment procesnih funkcija u hotelijerstvu.“ U *Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu*, Opatija ,2009.

Sikavica, Pere. “Organizacija” U *Udžbenici Sveučilišta u Zagrebu, Školska knjiga*, Zagreb, 2011.

Florčić, Tamara., i Pavia, Nadia. “ Importance of modern hospitality business in destinations of cultural tourism” U *Juraj Dobrila University of Pula*, 2015. https://www.researchgate.net/publication/322926075_Importance_of_modern_hospitality_business_in_destinations_of_cultural_tourism (pristupljeno 06.03.2023.)

Ministarstvo turizma i sporta Republike Hrvatske. *Popis kategoriziranih turističkih objekata Republike Hrvatske*, 03.10.2022. <https://mint.gov.hr/pristup-informacijama/kategorizacija-11512/arhiva-11516/11516>

Indian heritage hotels association, dostupno na: <https://indianheritagehotels.com/brief-notes/> preuzeto 25.08.2023.

Cirigan Palace Kempinski Istanbul, dostupno na: <https://www.kempinski.com/en/ciragan-palace>, preuzeto : 10.03.2023.

Booking.com, dostupno na: <https://www.booking.com/hotel/in/nadesar-palace.hr.html> ,preuzeto : 10.03.2023.

Booking.com, dostupno na: <https://www.booking.com/hotel/jp/quan-guan-yuan-quan-gua-keliu-sinosu-xi-shan-wen-quan-qing-yun-guan.hr.html> preuzeto: 12.03.2023.

Hotel de la soledad, dostupno na: <https://www.hoteldelasoledad.com/en/> , preuzeto : 10.03.2023.

Tripadvisor, dostupno na https://www.tripadvisor.com/Hotel_Review-g190441-d496888-Reviews-Hotel_Schloss_Leopoldskron-Salzburg_Austrian_Alps.html , preuzeto:12.03.2023

UNESCO World Heritage Convention, dostupno na: <https://whc.unesco.org/en/criteria/> preuzeto 20.08.2023.

Heritage hotel Maškovića Han, dostupno na: <https://www.maskovicahan.hr/hr> preuzeto: 20.03.2023.

Popis ilustracija

Tablice

Tablica 1.	Broj heritage hotela po županijama u Hrvatskoj na dan 03.10.2022.	8
Tablica 2.	Turistički dolasci u brojkama hotela Maškovića Han, na dan 01.01.2022.	20

Slike

Slika 1.	Organizacija Heritage hotela Mašković Han, Vrana, Pakoštane	22
----------	---	----