

# Izazovi poslovanja ugostiteljske djelatnosti u gradu Zagrebu tijekom pandemije virusa COVID-19

---

**Topčagić, Dora**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2022**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Zagreb, Faculty of Economics and Business / Sveučilište u Zagrebu, Ekonomski fakultet**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:148:218048>

*Rights / Prava:* [Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International/Imenovanje-Nekomercijalno-Dijeli pod istim uvjetima 4.0 međunarodna](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-07-16**



*Repository / Repozitorij:*

[REPEFZG - Digital Repository - Faculty of Economics & Business Zagreb](#)



**Sveučilište u Zagrebu**

**Ekonomski fakultet**

**Stručni studij poslovne ekonomije – Turističko poslovanje**

**IZAZOVI POSLOVANJA UGOSTITELJSKE DJELATNOSTI U  
GRADU ZAGREBU TIJEKOM PANDEMIJE VIRUSA COVID-19**

**Završni rad**

**Dora Topčagić, 0067589900**

**Mentor: Izv. prof. dr. sc. Antonio Vlahov**

**Zagreb, srpanj, 2022. godina.**



Sveučilište u Zagrebu  
Ekonomski fakultet



## IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Izjavljujem i svojim potpisom potvrđujem da je poslovni projekt/ seminarski rad isključivo rezultat mog vlastitog rada koji se temelji na mojim istraživanjima i oslanja se na objavljenu literaturu, a što pokazuju korištene bilješke i bibliografija.

Izjavljujem da nijedan dio rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz necitiranog rada, te da nijedan dio rada ne krši bilo čija autorska prava.

Izjavljujem, također, da nijedan dio rada nije iskorišten za bilo koji drugi rad u bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili obrazovnoj ustanovi.

Zagreb, 4. srpnja 2022.

---

(mjesto i datum)

---

(vlastoručni potpis studenta)

## SAŽETAK

Završni rad „Izazovi poslovanja ugostiteljske djelatnosti u gradu Zagrebu tijekom pandemije virusa COVID-19“ ima u cilju ukazati na problematiku poslovanja jednog od gospodarskih sektora tijekom novonastale krize s predmetom rada o ugostiteljstvu grada Zagreba te pandemiji kao takvoj i pomoći države i njenih institucija u svrhu opstanka poduzetnika.

Rad je podijeljen na 5 poglavlja i popis literature, slika i tabela. Prvo poglavlje predstavlja Uvod, nakon njega slijede Opće odrednice ugostiteljske djelatnosti u gradu Zagrebu, Uloga i važnost potpora opstanku ugostiteljstva tijekom pandemije virusa COVID-19, Analiza primjera iz poslovne prakse – poslovanje ugostiteljskog objekta Metropolis music&billiards klub tijekom pandemije virusa COVID-19 te za kraj Zaključak i Popis literature, slika i tabela.

Izvori podataka korišteni u svrhu pisanja završnog rada jesu knjige, znanstveni i stručni članci, zakoni, službene web stranice odgovarajućih institucija te intervju s menadžerom analiziranog ugostiteljskog objekta.

Ključne riječi: ugostiteljstvo, pandemija virusa COVID-19, Zagreb, Hrvatska

## Sadržaj

1. UVOD .....	1
2. OPĆE ODREDNICE UGOSTITELJSKE DJELATNOSTI U GRADU ZAGREBU .....	2
2.1. Općenito o ugostiteljskoj ponudi grada Zagreba.....	2
2.2. Posebnosti ugostiteljske ponude grada Zagreba.....	8
2.3. Komparativna analiza pokazatelja poslovanja ugostiteljstva u gradu Zagrebu za 2019. i 2020. godinu.....	10
3. ULOGA I VAŽNOST POTPORA OPSTANKU UGOSTITELJSTVA TIJEKOM PANDEMIJE VIRUSA COVID-19..	14
3.1. Interventne mjere državnih institucija.....	14
3.2. Potpore grada Zagreba djelatnosti ugostiteljstva tijekom COVID-19 krize.....	21
3.3. Uloga poslovnih banaka u premošćivanju financijskih kriza u ugostiteljstvu.....	23
4. ANALIZA PRIMJERA IZ POSLOVNE PRAKSE – POSLOVANJE UGOSTITELJSKOG OBJEKTA METROPOLIS MUSIC&BILLIARDS KLUB TIJEKOM PANDEMIJE VIRUSA COVID-19 TE ANALIZA SMJEŠTAJNE INDUSTRIJE .....	28
4.1. Metropolis music&billards klub.....	28
4.2. Analiza osnovnih pokazatelja poslovanja "Metropolis music&billards kluba" tijekom COVID-19 krize.....	29
4.3. Rezultati provedenog istraživanja - dubinski intervju u cilju bolje spoznaje o problematici.....	30
4.4. SWOT analiza i kritički osvrt na analizirane mogućnosti korištenja potpora ugostiteljskim objektima za vrijeme COVID-19 krize.....	33
4.5. Analiza smještajne industrije i kapaciteta u gradu Zagrebu 2019. godine u odnosu na 2020. godinu tijekom pandemije virusa COVID-19.....	35
5. ZAKLJUČAK .....	37
POPIS LITERATURE .....	399
POPIS SLIKA .....	40
POPIS TABELA.....	40

## 1.UVOD

Ugostiteljstvo, sukladno Zakonu o ugostiteljskoj djelatnosti, podrazumijeva pripremanje i usluživanje jela, pića i napitaka i pružanje usluga smještaja.<sup>1</sup> No ono je mnogo više od toga, prvenstveno jedna od glavnih sastavnica turizma, no i važan segment u životu domicilnog stanovništva određene destinacije.

U situaciji kada je svijet pogođen pandemijom, a sve osim očuvanja ljudskog zdravlja postaje od sekundarne važnosti, država poduzima sve potrebne mjere kako bi stanovništvo ostalo zaštićeno čak i pod cijenu kraha određenih djelatnosti. A ugostiteljstvo je jedno od njih.

Predmet istraživanja ovog rada izazovi su u poslovanju ugostiteljske djelatnosti u gradu Zagrebu tijekom pandemije virusa Covid-19. Cilj rada je ukazati na problematiku poslovanja u ugostiteljskoj djelatnosti tijekom globalne krize, ali i na moguća rješenja te potpore države. Tijekom pisanja rada korištene su znanstvene metode indukcije i dedukcije, deskripcije, analize i sinteze te metoda intervjuja.

Uz uvod i zaključak završni rad sadržava tri poglavlja koji čine cjelinu. U uvodu se definira predmet, cilj i korištene metode te je prikazana koncepcija rada. U drugom dijelu pod naslovom Opće odrednice ugostiteljske djelatnosti u gradu Zagrebu govori se o općenito o ugostiteljskoj ponudi grada Zagreba i njezinim posebnostima te je rađena komparativna analiza pokazatelja poslovanja za 2019. i 2020. godinu. Treća cjelina Uloga i važnost potpora opstanku ugostiteljstva tijekom pandemije virusa COVID-19 razrađuje interventne mjere državnih institucija, potpore Grada Zagreba djelatnosti ugostiteljstva tijekom COVID-19 krize kao i ulogu poslovnih banaka u premošćivanju financijskih kriza u ugostiteljstvu. Četvrta cjelina naslova Analiza primjera iz poslovne prakse – poslovanje ugostiteljskog objekta Metropolis music&billiards klub tijekom pandemije virusa COVID-19 te analiza smještajne industrije dati će praktičniji uvid u poslovnu praksu tijekom krize te prikazi intervju s menadžerom objekta. Zaključak kao posljednja cjelina donosi sintezu cjelovitog rada.

---

<sup>1</sup> Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti, Narodne novine br. 85/15., 121/16., 99/18., 25/19., 98/19., 32/20., 42/20., 126/21. (2021.)

## 2. OPĆE ODREDNICE UGOSTITELJSKE DJELATNOSTI U GRADU ZAGREBU

Grad Zagreb koji je površinom najveći te ujedino i glavni grad Republike Hrvatske geografski je smješten u kontinentalnom dijelu države podno gore Medvednice protežući se obalama rijeke Save, a kao takav sjecište je zapadne i istočne Europe. Površina mu iznosi 641 kilometara kvadratnih, a broji preko 800.000 stanovnika. S činjenicom da je glavno gospodarsko središte države i grad koji broji najveći broj stanovnika, ali je i jedna od popularnijih destinacija regije, za očekivati je veoma razvijena turistička infrastruktura koja za sobom nosi i bogatu ugostiteljsku ponudu.<sup>2</sup> Kao jedna od glavnih sastavnica turizma i uslužnih djelatnosti, ugostiteljska djelatnost ogleda se u pružanju usluga prehrane, pripremanja pića i smještaja potencijalnim gostima. Djelatnost kao takvu mogu obavljati trgovačka društva, zadruge, trgovci pojedinci i obrtnici to jest svi oni koji zadovoljavaju uvjete propisane Zakonom o ugostiteljskoj djelatnosti. Specifičnost ugostiteljstva izražena je u načinu poslovanja jer djelatnost spaja „proizvodnju“ i prodaju koje se odvijaju na istome mjestu zvanom ugostiteljski objekt.

### *2.1. Općenito o ugostiteljskoj ponudi grada Zagreba*

Začetak turističke aktivnosti u gradu Zagrebu, pa tako i ugostiteljske, veže se uz sajmove koji su na ovom području već u 17.-om stoljeću imali odvojene dijelove gdje su se pod šatorima točila pića i kava. Jednom od glavnih godina kojom se označava početak ugostiteljske djelatnosti u metropoli zasigurno je 1748. kada je „kavanar“ Leopold Dun otvorio prvu kavanu na ovim područjima, no i u cijeloj Hrvatskoj. Kavane u povijesti grada Zagreba igraju veliku ulogu te su prisutne od samih začetaka pa sve do današnjice. Gledajući na smještajnu industriju, spomen na prvi hotel je iz 19.-og stoljeća, točnije 1830. godine kada je otvoren prvi veliki takav objekt pod imenom „Pruckner“. Važna godina u ugostiteljskoj ponudi grada Zagreba je i 1907. kada je otvoren „Palace“ kao prvi profesionalno organizirani hotel u palači koja se nalazi u centru grada neposredno uz stari gradski park.<sup>3</sup> Nedugo nakon hotela „Palace“, 1925. otvoren je i hotel „Esplanade“ u cilju bogatije i luksuznije smještajne ponude za putnike slavnog vlaka Orient

---

<sup>2</sup> Turistička zajednica grada Zagreba (b.d.), O Zagrebu, preuzeto 8. lipnja 2022. s <https://www.infozagreb.hr/o-zagrebu/osnovni-podaci>

<sup>3</sup> Palace Zagreb (b.d.), O hotelu, preuzeto 8. lipnja 2022. s <https://palace.hr/o-hotelu/>

Expressa koji je kontinuirano pristajao u Zagrebu kao jednom od modernih europskih destinacija.<sup>4</sup>

Slika 1 - Unutrašnjost hotela Esplanade sredinom 20. stoljeća



Izvor –Esplanade Zagreb, Povijest hotela <https://www.esplanade.hr/HR/povijest.html>

Na ugostiteljstvo gleda se kao na pretežno uslužnu djelatnost čija je primarna funkcija pružanje ugostiteljskih usluga u ugostiteljskim objektima. Podrazumijeva pružanje usluga smještaja, pripremanja hrane i usluga prehrane, pripremanja i usluživanje pića i napitaka te pripremanja hrane za potrošnju na drugom mjestu s ili bez usluživanja. Ugostiteljski objekt je onaj predviđen, uređen i opremljen za pružanje ugostiteljskih usluga, a prema vrstama razlikuju se hoteli i slični objekti, kampovi i ostali ugostiteljski objekti za smještaj, restorani, barovi, catering objekti i objekti jednostavnih usluga. Grad Zagreb kao glavni, najveći i najmnogoljudniji grad Republike Hrvatske raspolaže bogatom ugostiteljskom ponudom te nudi širok spektar raznolikih objekata što za pružanje hrane i pića što za smještaj.

Kao turistička destinacija privlači veću masu posjetitelja najviše koncentriranu u užem i širem centru grada gdje su smještene najupečatljivije atrakcije po kojima je grad poznat. Tako je prema Priopćenju Odjela za statističke i analitičke poslove u 2020. godini ostvareno 342.472 turističkih dolazaka i 780.077 noćenja, a prosječan broj noćenja po dolasku iznosio je 2,3 dana.<sup>5</sup>

<sup>4</sup> Esplanade Zagreb (b.d.), Povijest hotela, preuzeto 8. lipnja 2022. s <https://www.esplanade.hr/HR/povijest.html>

<sup>5</sup> Grad Zagreb (b.d.), Priopćenje, preuzeto 25. lipnja 2021. s [https://www.zagreb.hr/userdocsimages/arhiva/statistika/2020/turizam%202020/Turizam%20XII.%202020\\_web.pdf](https://www.zagreb.hr/userdocsimages/arhiva/statistika/2020/turizam%202020/Turizam%20XII.%202020_web.pdf).



Smještajna industrija skup je svih poslova koji gostima pružaju mogućnost noćenja. Smještajni ugostiteljski objekti kategorizirani su prema specifičnosti njihova poslovanja, a razlikujemo hotel, kamp, smještaj u domaćinstvu te ostale objekte.

**Tabela 1 - Vrste smještajnih ugostiteljskih objekata**

HOTEL	KAMP	SMJEŠTAJ U DOMAĆINSTVU	OSTALI OBJEKTI
Hotel baština		Soba	Hostel
Hotel		Apartman	Odmaralište
Aparthotel	Kamp	Studio apartman	Prenoćište
Turističko naselje	Kamp odmorište	Kuća za odmor	Planinarski dom
Turistički apartman	Glamping	Kamp u domaćinstvu	Lovački dom
Pansion			
Difuzni hotel			
Integralni hotel			

Izvor – Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti, Narodne novine članak 8. (2021.)

Prema podacima Ministarstva turizma i sporta u gradu Zagrebu u 2021. godini posluje 63 hotela i oko 3.000 objekata za smještaj u domaćinstvu.<sup>6</sup> Najveći broj hotela je onih s tri zvjezdice, a najmanje onih s dvije. Grad kao takav broji i tri luksuzna hotela s pet zvjezdica – Le Premier, Esplanade Zagreb i Doubletree by Hilton Zagreb. Ukupan broj hotelskih soba iznosi 4.002 s 7.286 kreveta.

**Tabela 2 - Kategorizacija hotela u Zagrebu prema broju objekata, soba i kreveta**

Broj zvjezdica	Broj objekata	Broj soba	Broj kreveta
**	3	117	242
***	33	1.345	2.461
****	24	2.107	3.730
*****	3	433	853
<b>UKUPNO</b>	<b>63</b>	<b>4.002</b>	<b>7.286</b>

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

<sup>6</sup> Ministarstvo turizma i sporta (b.d.), Popis kategoriziranih turističkih objekata u Republici Hrvatskoj, preuzeto 30. lipnja 2021. s <https://mint.gov.hr/pristup-informacijama/kategorizacija-11512/arhiva-11516/11516>

Osim ranije spomenutih kategorizacija, smještaj grada Zagreba istaknut je i putem specifičnih oblika poput luksuznih boutique hotela - Hotel 9 ili zelenih oaza za mlade u obliku hostela kao što je Swanky Mint. Izboru nije malo, a prilagođen je raznolikim željama i potrebama današnjih potrošača koji traže personaliziranu uslugu i „value for money“.

Kao cjelina, smještajna industrija grada Zagreba karakterizira se kao osebujna s mnogo raznovrsnih objekata, prilagođena različitim potrebama krajnjih potrošača, širokog cjenovnog ranga pristupačna potrošačima raznolike financijske snage te kao sastavnica koja obogaćuje cjelokupnu turističku ponudu hrvatske metropole.

Osim bogate ponude smještajne industrije, grad Zagreb karakterizira široka ponuda restorana i raznolikih barova. Navedeni objekti su jednostavnije prirode od smještajnih objekata jer u suštini svog poslovanja pružaju usluge isključivo prehrane ili pripreme i usluživanja pića. Prema leksikografskom zavodu Miroslav Krleža, restoran se definira kao ugostiteljski objekt u kojem se pretežito pripremaju i uslužuju topla i hladna jela koja zahtijevaju složeniju pripremu, te ostala jela i slastice, uslužuju pića i pripremaju i uslužuju napitci.<sup>7</sup> Prema tome, barovi su još praktičniji ugostiteljski objekti koji se bave pripremanjem i usluživanjem pića i napitaka, uz neke iznimke gdje je moguća konzumacija i jednostavnije hrane, većinom tzv. „finger fooda“.

Ugostiteljski objekti za usluživanje hrane i pića razvrstavaju se prema glavnim karakteristikama, a razlikuju se restorani, barovi, objekti jednostavnih usluga te catering objekti.

---

<sup>7</sup> Leksikografski zavod Miroslav Krleža (b.d.), Restoran, preuzeto 30. lipnja 2021. s <https://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=52554>

**Tabela 3 - Vrste ugostiteljskih objekata za prehranu i piće**

RESTORANI	BAROVI	OBJEKTI JEDNOSTAVNIH USLUGA	CATERING OBJEKTI
Restoran	Kavana		
Gostionica	Noćni klub	Objekti jednostavnih brzih usluga	
Zdravljak	Noćni bar	Objekti jednostavnih usluga u:	Pripremnica obroka (catering)
Zalogajnica	Disco klub	Kiosku	
Pečenjarnica	Caffe bar	Nepokretnom vozilu	
Pizzeria	Pivnica	U šatoru	
Disko	Buffet	Na klupi	
Slastičarnica	Krčma	Na kolicima	
Objekt brze prehrane	Konoba		
	Klet		

Izvor – Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti, Narodne novine br. 138/06 (2007.)

Najveća koncentracija ugostiteljskih objekata u gradu Zagrebu nalazi se u užem centru grada zbog popularnosti destinacije i velikog prometa ljudi, što domicilnog stanovništva što stranih posjetitelja. U centru se nalazi nekoliko popularnih ulica koje obiluju ugostiteljskim objektima ove naravi te su danas po tome i prepoznatljive. Najomiljenija takva lokacija je ulica Ivana Tkalčića, poznatija kao „Tkalčićeva“, koja se proteže od glavnog trga Josipa Bana Jelačića te broji preko 30 ugostiteljskih objekata raznovrsne namjene od kafića, pivnica, noćnih klubova do nacionalnih restorana različitih kultura. Nakon nje, slijedi ulica Mirka Bogovića smještena također u neposrednoj blizini glavnog trga južno od Ilice te ulica Nikole Tesle koja se proteže sjeverno od trga Nikole Šubića Zrinskog.

Slika 2 - Ulica Ivana Tkalčića



Izvor – Zagrebački filmski ured <https://filmzagreb.hr/hr/kategorija-lokacije/prometna-povezanost/ulice/tkalciceva-ulica/>

Osim centra grada, gradska naselja također obiluju šarolikom slikom caffè barova koji se mogu pronaći gotovo na svakom uglu. U obilju ponude te s jakim konkurentima, na tržištu se teško istaknuti, no zbog činjenice kako je potražnja također obilna prilika za uspjeh imaju mnogi poduzetnici. Govoreći općenito o hrvatskoj populaciji, može se reći kako ima naviku odlaska u razne barove kako na ispijanje jutarnje kave tako na večernja druženja. Stoga je bogata ponuda barova komplementarna sa životnim navikama velike potražnje.

Kada se sagleda šira slika ugostiteljske ponude grada Zagreba, ona obiluje raznolikim smještajnim objektima, raznovrsnom ponudom restorana i barova te koncentracijom ponude u centru grada koji je najpoznatiji zbog mnogih turističkih atrakcija koje privlače veliki broj posjetitelja. Sami začeci ugostiteljske industrije u gradu Zagrebu vežu se uz sajmove sedamnaestog stoljeća te kavane koje i dan danas igraju važnu ulogu. Ponuda je bogata i na nivou glavnoga grada te posjetitelji zaista mogu pronaći ono što traže – personaliziranu uslugu i „value for money“.

## *2.2. Posebnosti ugostiteljske ponude grada Zagreba*

Grad Zagreb kao urbana sredina Hrvatske obiluje jedinstvenim ugostiteljskim objektima, raznolikom ponudom te bogatim sadržajem raznih događanja. Zavisno od doba godine, razlikuje se i ponuda, a najupečatljivija ugostiteljska sezona grada događa se u zimskim mjesecima u trajanju adventa po kojemu je Zagreb unatrag nekoliko godina i poznat.

Advent u Zagrebu blagdanska je manifestacija uoči Božića koja započinje prve adventske nedjelje, a završava početkom siječnja nakon proslave nove godine. Ova kulturno zabavna manifestacija proteže su duž cijelog centra grada na više lokacija, a svaka od njih nudi jedinstven doživljaj. Tako se na Trgu Bana Josipa Jelačića pronalazi tradicionalni božićni sajam na kojemu se uz dobra jela i pića mogu pronaći autentični suveniri za ovo područje poput licitarskih srca. Iznad glavnog trga, ispred Zagrebačke Katedrale odigravaju se Žive jaslice, a nedaleko preko Strossmayerovog šetališta također su postavljene ugostiteljske kućice za prodaju hrane i pića koje prati ugodna atmosfera i bogato okićene gradske ulice. Advent se odvija i na drugim mjestima poput Zrinjevca, Cvjetnog trga, trga Europe i mnogih drugih, a jedno od zanimljivijih odredišta je Trg kralja Tomislava na kojemu se postavlja klizalište popraćeno ugostiteljskom ponudom i glazbenim programima.

**Slika 3 - Klizalište na Trgu kralja Tomislava**



Izvor – Advent Zagreb <https://www.adventzagreb.hr/galerija-fotografija>

Radi dobro osmišljenog plana i programa adventa, kao i njegove privlačnosti, u vrijeme njegova odvijanja grad Zagreb generira veći broj turističkih dolazaka, kako domaćih tako i inozemnih. To potvrđuje i činjenica da je tri godine za redom, 2016. do 2019., proglašen kao najbolja božićna destinacija u Europi prema udruzi European Best Destinations.

Osim znakovite zimske idile grada Zagreba, ugostiteljska ponuda ne manjka niti preko ostatka godine. Kao najveći grad i urbano središte očekivano je da sadrži odgovarajuću turističku, pa tako i ugostiteljsku, infrastrukturu, no domaćin je i raznih sajмова, kulturnih i poslovnih okupljanja te festivala. Zagreb uistinu ispunjava kriterije svojom raznolikom ponudom hotela, restorana, barova i drugih objekata. Ističu se nacionalni restorani koji potrošačima pružaju doživljaj autentične gastronomske ponude tipične za ovaj kraj, a samo dio nje su purica s mlincima, zagrebački odrezak, kotlovina, buncek, razna povrtna variva te od slastica kremšnite, palačinke i razne štrudle. Ni internacionalnih restorana ne manjka, tako se u Zagrebu preko jela i pića mogu okusiti dijelovi Francuske, Indije, Japana, Kine, Koreje, Meksika Španjolske, Italije i mnogih drugih zemalja svijeta. Samo neki od ovih restorana su Le Bistro, Takenoko, Mex Cantina i Trattoria Canzona.

Posebnosti ugostiteljske ponude grada Zagreba očituju se u bogatoj ponudi hotela, restorana i barova te raznolikim manifestacijama od kojih se posebno ističe Advent u zimskim mjesecima koji je najpopularnija blagdanska manifestacija, a to dokazuje i činjenica kako je tri godine za redom proglašen najboljom božićnom destinacijom. Osim zimskog perioda, grad ne manjka ugostiteljskom ponudom niti preko ostatka godine kada posjetitelji mogu uživati u odabiru između mnogobrojnih nacionalnih i internacionalnih restorana te zanimljivih barova kojih po užem i širem centru grada nikako ne nedostaje.

### *2.3. Komparativna analiza pokazatelja poslovanja ugostiteljstva u gradu Zagrebu za 2019. i 2020. godinu*

Grad Zagreb je gospodarsko, poslovno i urbano središte Hrvatske, no i jedna od turističkih destinacija koja privlači mnogobrojne posjetitelje iz različitih dijelova svijeta. Izuzev samih atrakcija i privlačnosti grada, popularnost mu pridodaje i činjenica da je sjecište zapadne i istočne Europe te prijelazna točka turistima koji u ljetnoj sezoni putuju prema Jadranu. Iz godine u godinu Zagreb prati pozitivan trend rasta broja posjetitelja i noćenja, a odmiče se i od tranzitne destinacije te se na tržištu diferencira kao urbano turističko odredište. No početkom 2020. godine sve se mijenja uslijed početka pandemije virusa Covid-19 te zbog očuvanja ljudskog zdravlja i restrikcija države većina ugostiteljskih objekata se na određeni vremenski period zatvara, a inozemna i turistička putovanja postaju veoma teška.

U prvome mjesecu 2020. godine pad broja posjetitelja se ne osjeti, štoviše on je u porastu, iz razloga što je hrvatsko ministarstvo zdravstva početak pandemije proglasilo tek u ožujku. Tako je u siječnju 2020. godine grad Zagreb posjetilo 61 665 turista s ostvarenih 131 272 noćenja što je u odnosu na siječanj 2019. godine porast od 10,1% dolazaka te 8,7% više noćenja. 2020. stranih turista bilo je 43 395, a domaćih 18 270, dok su ti brojevi prethodne godine iznosili 39 613 za strane posjetitelje i 16 374 za domaće. Također zabilježen je porast smještajnih kapaciteta za 6,3% u segmentu soba i apartmana te za 5,0% stalnih postelja.

U veljači broj posjeta pada te u 2020. on iznosi 56 771, dok je broj noćenja dosegnuo 115 070, a prethodne godine u to vrijeme dolaska turista bilo je 59 871 sa 115 917 noćenja. U ukupnom broju posjetitelja, udio stranih iznosio je gotovo 70% dok je istovremeno bilježen pad od 10,5% u odnosu na 2019. Gledajući na ukupne brojeve usporedno s 2019., ostvareno je 5,2% manje dolazaka i 0,7% manje noćenja turista.

U ožujku 2020. godine bilježi se prvi drastični pad turističkog prometa u gradu Zagrebu kao posljedica koronavirusa te on u tom trenutku iznosi oko 70%. Ukupno dolazaka bilo je 19 809 dok je u 2019. taj broj iznosio 86 692, a noćenja su sa 168 002 u 2019. pala na tek 49 907. U gradu je općenito bilo manje smještajnih kapaciteta, a stalne postelje pale su za 30%.

U travnju 2020. perspektiva turizma grada je negativna te on bilježi vrtoglavi pad od 99% manje turističkih dolazaka. Posjetitelja je bilo tek 770, a noćenja 9 787, dok je 2019. u to vrijeme bilo 115 158 dolazaka s 207 763 noćenja. Pod utjecajem koronavirusa stranih turista gotovo i da nema te njihovi dolasci bilježe pad od 99,6%. Posljedica restrikcija putovanja uslijed globalne pandemije jasno su vidljive, a turistički sektor grada je pred krahom.

Pad turističkih dolazaka i noćenja uslijed pandemije nastavlja se i u svibnju 2020. godine. Ostvareno je 5 205 turističkih dolazaka i 17 000 noćenja što je u odnosu na 2019. pad od 96,5% manje dolazaka i 93,4% manje noćenja kada je grad ugostio 146 694 posjetitelja. Stranih turista bilo je 1 677 što je pad od 98,7% u odnosu na prethodnu godinu.

U lipnju postotak pada turističkih dolazaka se ponešto popravlja, no i dalje ostaje izrazito visok zbog posljedica koronavirusa. Tako je u 2020. ostvareno 23 568 dolazaka i 50 304 noćenja što je pad od 83,8 i 80,5% gledajući na lipanj 2019. Broj posjeta stranih turista porastao je na 13 764, no to je ipak značajno manje nego godine prije kada ih je bilo 130 272. Broj soba i apartmana te stalnih postelja također prati trend pada te se tako broji pad od 41,3% manje soba i 40,7% manje stalnih postelja.

Srpanj 2020. označava šesti mjesec za redom u kojemu turistički dolasci i noćenja kontinuirano padaju. Tako je grad posjetilo 37 711 turista s ostvarenih 74 534 noćenja, dok je 2019. bilo 158 593 posjetitelja s 287 026 noćenja. To je pad dolazaka za 76,2% te pad noćenja za 74,0%. Prosječna popunjenost stalnih postelja bila je 14,9% dok je prethodne iznosila 45,6%.

Naspram srpnja 2020. kolovoz broji veći broj posjetitelja, no grad i dalje prati negativan trend pada turističkih pokazatelja. Dolazaka je ukupno bilo 42 367, a noćenja 80 040 što je pad od 74,5% manje dolazaka i 71,5% manje noćenje u odnosu na 2019. godinu. Strani turisti ostvarili su 34 704 dolazaka i 66 906 noćenja što je 77,6% manje posjeta gledajući na 2019. kada ih je bilo 154 913.

U rujnu 2020., usprkos popuštanju epidemioloških mjera vezanih za pandemiju, grad Zagreb posjetilo je samo 33 251 turista koji su ostvarili 75 695 noćenja. U to vrijeme 2019. posjetitelja je bilo 155 517, a noćenja 269 137. Broj soba i apartmana pao je na 6 495 (19,8% manje), a broj stalnih postelja iznosio je 13 323 (22,8% manje).

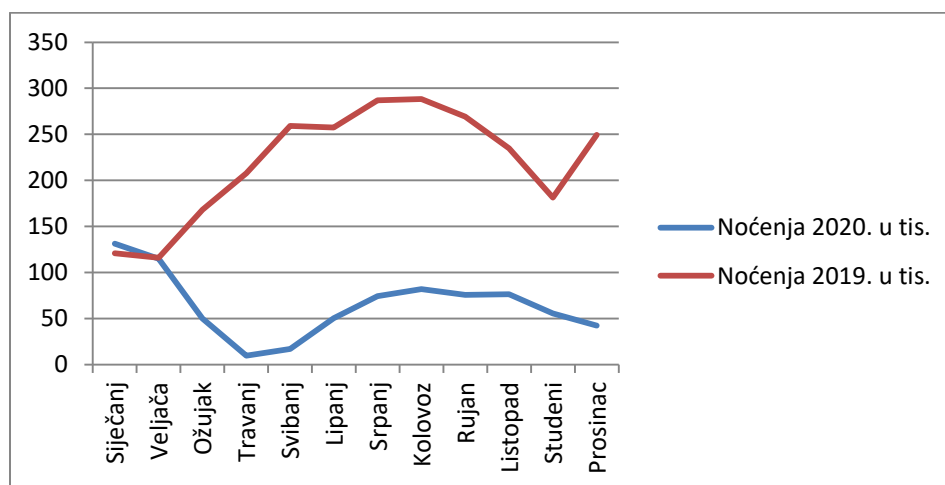


Listopad broji još veći pad dolazaka te je tako grad posjetilo 28 719 posjetitelja sa 76 446 noćenja, dok 2019. godine u isto vrijeme broj posjetitelja bio 134 333, a broj noćenja 234 784. To označava pad od 78,6% manje dolazaka i 67,4% manje noćenja.

Studeni 2020. godine deveti je mjesec kako grad Zagreb prati trend pada turističkih dolazaka i noćenja. Tako je grad posjetilo tek 18 506 turista koji su ostvarili 55 489 noćenja, dok je 2019. u to doba grad brojao 96 077 posjeta i 181 277 noćenja. Stranih turista bilo je 9 769 što je pad dolazaka za 86,0%.

U prosincu u vrijeme adventa kada bi grad trebao privlačiti najveći broj posjetitelja, on i dalje bilježi velik pad broja posjeta i noćenja te negativnu sliku uzrokovanu Covid-19 pandemijom. Zbog nastale situacije, sami advent održan je u drugačijem obliku popraćen strogim mjerama epidemiološke službe. Tako je u 2020. bilježen pad od 92,8% dolazaka u odnosu na 2019. te 77,9% manje noćenja. Stranih turista bilo je samo 6 459, dok je prethodne godine taj broj iznosio 89 110. Soba i apartmana bilo je 5 828 (28,5% manje) te 11 856 stalnih postelja (32,0% manje).

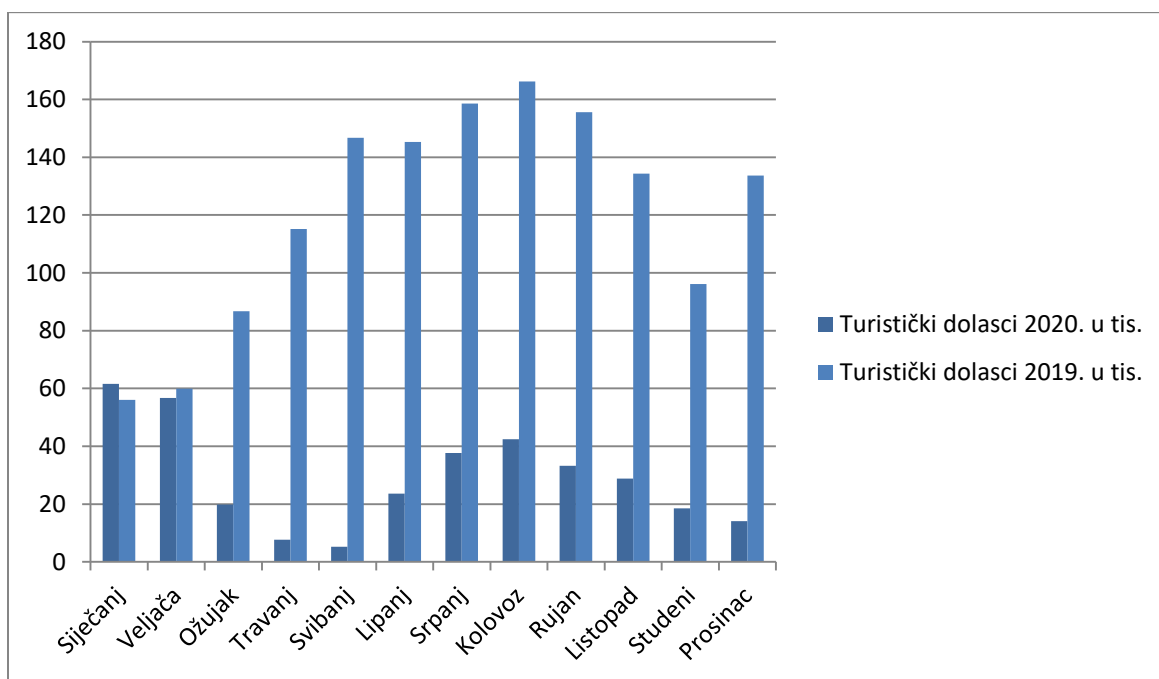
Slika 4 - Noćenja u gradu Zagrebu 2019./2020.



Izvor – Grad Zagreb, Turizam <https://www.zagreb.hr/turisticki-pokazatelji-i-smjestajni-kapaciteti/1031>

Tijekom cijele 2020. godine, ukupno turističkih dolazaka bilo je 342 472 i 780 077 noćenja što je naspram 2019. pad dolazaka za 76,4% te noćenja za 70,4%. U periodu siječanj-prosinac 2020. domaći turisti ostvarili su 115,4 tisuće dolazaka i 239,9 noćenja, a godine prije 243 098 dolazaka i 452 513 noćenja. Što se tiče stranih turista, oni broje 227 120 dolazaka te 540 171 noćenja, dok su u godini prije ostvarili 1 210 921 turističkih dolazaka i 2 186 449 noćenja, a to označava pad od 81,2% i 75,3%.

Slika 5 - Usporedba turističkih dolazaka 2019./2020.



Izvor – Grad Zagreb, Turizam <https://www.zagreb.hr/turisticki-pokazatelji-i-smjestajni-kapaciteti/1031>

Sukladno s podacima grada Zagreba te komparativnom analizom turističkih pokazatelja 2019. i 2020. godine jasno dolazi do pada posjećenosti grada kao turističke destinacije te broja noćenja uslijed pandemije virusa COVID-19. Gubitci se mjere u tisućama, a turistički sektor dovodi se u nepovoljnu poziciju gdje postaje upitno kako opstati na tržištu.

### 3. ULOGA I VAŽNOST POTPORA OPSTANKU UGOSTITELJSTVA TIJEKOM PANDEMIJE VIRUSA COVID-19

Bolest koronavirusa, COVID-19, virusna je infekcija uzrokovana SARS-CoV-2 virusom te je najnovija globalna pandemija. Bolest potječe iz kineskog grada Wuhana gdje su prvi slučajevi zabilježeni u studenom 2019. godine. Opasnost leži u tome što se izrazito brzo širi bliskim kontaktom, a najučestaliji simptomi su vrućica, kašalj, umor, bolovi u mišićima te gubitak osjeta mirisa. Prvi slučaj u Hrvatskoj zabilježen je 25. veljače 2020. godine, a nedugo nakon toga 11. ožujka 2020. Ministarstvo zdravstva i Vlada RH proglašavaju pandemiju na čitavom području države. Zaključno s krajem kolovoza 2020. u Hrvatskoj je zabilježeno 373 330 slučajeva, od kojih je u gradu Zagrebu 73 267, a preminulih je 8 331. Zbog značajnog rizika za stanovništvo, nadležne institucije bile su primorane poduzimati striktno mjere kako bi se očuvalo ljudsko zdravlje, a jedan od sektora koji je njima bio najviše pogođen jest ugostiteljstvo.

#### 3.1. Interventne mjere državnih institucija

Zbog opasnosti širenja virusa SARS-coV-2 te globalne pandemije koronavirusa, Republika Hrvatska i njezine državne institucije primorane su poduzeti određene mjere kako bi se očuvalo zdravlje stanovništva i pokušalo u što većem broju smanjiti širenje zaraze. Epidemiološke mjere koje će se od ožujka 2020. poduzimati u prvome planu imaju očuvanje stanovništva makar to nosilo teške posljedice na određene djelatnosti pa i cjelokupno hrvatsko gospodarstvo.

19. ožujka Stožer civilne zaštite RH krenuo je s odlukama za sprečavanje širenja zaraze koronavirusom, a tada je donesena i prva značajnija odluka koja se odnosila na ugostiteljski sektor.<sup>8</sup> Naime tog datuma prvi puta je obustavljeno obavljanje djelatnosti i rad ugostiteljskih objekata svih kategorija, uz izuzetak usluge pripreme i dostave hrane, usluge smještaja te rada pučkih i studentskih kuhinja. Osim obustave rada ugostiteljskih objekata, obustavljene su i sve kulturne djelatnosti, uslužne djelatnosti u kojima se ostvaruje blizak doticaj (npr. frizeri, saune i bazeni...), sportska natjecanja i treninzi, dječje i druge radionice te plesne škole, autoškole i škole stranih jezika te sva vjerska okupljanja.

---

<sup>8</sup> Ravnateljstvo civilne zaštite, (b.d.), Odluka o mjerama ograničavanja društvenih okupljanja, rada u trgovini, uslužnih djelatnosti i održavanja sportskih i kulturnih događanja, preuzeto 19. travnja 2022. s [https://civilna-zastita.gov.hr/UserDocsImages/CIVILNA%20ZA%C5%A0TITA/PDF\\_ZA%20WEB/Odluka%20-%20mjere%20ograni%C4%8Davanja%20dru%C5%A1tvenih%20okupljanja.%20rada%20trgovina.pdf](https://civilna-zastita.gov.hr/UserDocsImages/CIVILNA%20ZA%C5%A0TITA/PDF_ZA%20WEB/Odluka%20-%20mjere%20ograni%C4%8Davanja%20dru%C5%A1tvenih%20okupljanja.%20rada%20trgovina.pdf)

Odluka Stožera od 19. ožujka sektor ugostiteljstva prilično je potresla te stavila u dvojbu što će biti u budućnosti i kako uopće preživjeti u uslužnoj djelatnosti bez mogućnosti posluživanja klijenata.

Odluka je donesena u trajanju od 30 dana, no 18. travnja 2020. donesena je izmjena i dopuna o Odluci te su se mjere koje se odnose na ograničavanje društvenih okupljanja, rada u trgovini, uslužnih djelatnosti i održavanja sportskih i kulturnih događaja produljile do 04. svibnja.<sup>9</sup> Specifično za ugostiteljstvo ova odluka nalaže kako i dalje svi ugostiteljski objekti ostaju zatvoreni.

Popuštanje mjera slijedi tek od 10. svibnja 2020.<sup>10</sup> godine kada se nakon 56 neradnih dana vrata ugostiteljskih objekata ponovno otvaraju, no uz pridržavanje strogih epidemioloških mjera. Tako se svi ugostiteljski objekti moraju pridržati sljedećih preporuka Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo<sup>11</sup>:

- Potrebno je održavati fizički razmak među posjetiteljima te između posjetitelja i zaposlenika.
- Radno vrijeme omogućeno je od 6 do 23 sata.
- Do dolaska gostiju stolovi se drže praznika, a jelovnike se preporučuje istaknuti na ulazu ili drugim vidljivim mjestima.
- Potrebno je ograničiti ukupan broj posjetitelja tako da stolovi u objektu moraju biti na 1,5m razmaka.
- Posjetitelji mogu naručiti obrok ili piće koje će ponijeti sa sobom i konzumirati na terasi to jest na otvorenome, no zadržavanje u prostoru šanka nije dozvoljen.

---

<sup>9</sup> Ravnateljstvo civilne zaštite (b.d.), Odluka o izmjeni i dopuni Odluke o mjerama ograničavanja društvenih okupljanja, rada u trgovini, uslužnih djelatnosti i održavanja sportskih i kulturnih događanja, preuzeto 19. travnja 2022. s [https://civilna-zastita.gov.hr/UserDocsImages/CIVILNA%20ZA%C5%A0TITA/PDF\\_ZA%20WEB/Izmjena%20i%20dopuna%20Odluke%20o%20mjerama%20ograni%C4%8Davanja....pdf](https://civilna-zastita.gov.hr/UserDocsImages/CIVILNA%20ZA%C5%A0TITA/PDF_ZA%20WEB/Izmjena%20i%20dopuna%20Odluke%20o%20mjerama%20ograni%C4%8Davanja....pdf)

<sup>10</sup> Ravnateljstvo civilne zaštite (b.d.), Odluka o nužnim mjerama ograničavanja društvenih okupljanja, rada u trgovini, uslužnih djelatnosti i održavanja, sportskih i kulturnih događanja za vrijeme trajanja proglašene epidemije bolesti COVID-19 , preuzeto 19. travnja 2022. s [https://civilna-zastita.gov.hr/UserDocsImages/CIVILNA%20ZA%C5%A0TITA/PDF\\_ZA%20WEB/Izmjena%20Odluke%20o%20Onu%C5%BEnim%20mjerama....pdf](https://civilna-zastita.gov.hr/UserDocsImages/CIVILNA%20ZA%C5%A0TITA/PDF_ZA%20WEB/Izmjena%20Odluke%20o%20Onu%C5%BEnim%20mjerama....pdf)

<sup>11</sup> Hrvatski zavod za javno zdravstvo (b.d.), Preporuke za sprječavanje infekcije u ugostiteljskim objektima s terasama i bez njih te u ugostiteljskim objektima u smještajnim kapacitetima u okviru postupnog ublažavanja restrikcija vezanih uz COVID-19 , preuzeto 19. travnja 2022. s <https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2020/03/Preporuke-za-rad-ugostiteljskih-objekata-1.pdf>

- Određuje se jedan zaposlenik za posluživanje gostiju na vanjskim prostorima ugostiteljskog objekta kako bi se u većoj mjeri smanjilo miješanje zaposlenika i gostiju.
- Preporuča se poticanje posjetitelja na plaćanje beskontaktnim karticama.
- Svim osoba treba biti na raspolaganju dezinfekcijsko sredstvo, a ugostitelji se trebaju pridržavati najviših higijenskih standarda.
- Preporučuje se da klimatizacijski uređaji ne rade te da se prostor učestalo provjetrava.
- Nakon odlaska svake skupine gostiju sve površine u kojima su oni bili u kontaktu potrebno je dezinficirati.

Nakon ponovnog otvaranja u svibnju, ugostiteljski objekti svoja vrata za posjetitelje drže otvorena sve do 18. prosinca 2020. godine kada Stožer civilne zaštite Republike Hrvatske zbog iznimno velikog broja novozaraženih Covid-19 virusom donosi nove epidemiološke mjere među kojima je zabrana rada većine objekata ugostiteljskog sektora. „Odluka o nužnim epidemiološkim mjerama kojima se ograničavaju okupljanja i uvode druge nužne epidemiološke mjere i preporuke radi sprečavanja prijenosa bolesti COVID-19 putem okupljanja“<sup>12</sup> tako nalaže zabranu rada ugostiteljskih objekata i pružanje ugostiteljskih usluga, no uz neke iznimke. Dopušta se rad objekata iz skupine hoteli, kampovi i učenički i studentski dom (ostali ugostiteljski objekti za smještaj), no takvi poslovni subjekti smiju posluživati isključivo goste koji u njima koriste usluge smještaja to jest učenike ili studente. Druga iznimka su ugostiteljski objekti iz skupine restorani, catering objekti i barovi koji su u mogućnosti vršiti pripremu i dostavu hrane i pića osobnim preuzimanjem gosta bez ulaska u objekt, dostavom vozilom ili „drive in“ načinom. Ova odluka donesena je 18. prosinca, a na snagu je stupila 21. prosinca u predviđenom vremenu trajanja do 10. siječnja 2021.

Zbog nepovoljne situacije s pandemijom te velikog broja novih slučajeva zaraze, 08. siječnja Stožer civilne zaštite odlučuje produljiti odluku donesenu 18. prosinca te tako Hrvatska, a s njome i grad Zagreb, ostaje u „lockdownu“ predviđenom do 31. siječnja 2021. Situacija se ne popravlja niti krajem siječnja, a 29. siječnja nova odluka to potvrđuje jer je obustava rada

---

<sup>12</sup> Ravnateljstvo civilne zaštite (b.d.), Odluka o nužnim epidemiološkim mjerama kojima se ograničavaju okupljanja i uvode druge nužne epidemiološke mjere i preporuke radi sprečavanja prijenosa bolesti COVID-19 putem okupljanja, preuzeto 19. Travnja 2022. s [https://civilna-zastita.gov.hr/UserDocsImages/CIVILNA%20ZA%C5%A0TITA/PDF\\_ZA%20WEB/Odluka%20-%20ograni%C4%8Davanje%20okupljanja%20-%20II..pdf](https://civilna-zastita.gov.hr/UserDocsImages/CIVILNA%20ZA%C5%A0TITA/PDF_ZA%20WEB/Odluka%20-%20ograni%C4%8Davanje%20okupljanja%20-%20II..pdf)

ugostiteljskih objekata produljena sve do 15. veljače. Nova odluka donesena 12. veljače<sup>13</sup> u jednom segmentu ipak ponešto popušta mjere za ugostiteljske objekte te se tako dozvoljava priprema i dostava hrane, pića, napitaka i slastica što bi značilo da osim restorana i catering objekata sada ugostitelji iz svih skupina mogu prodavati svoje proizvode, no uz strogo pridržavanje epidemioloških mjera i isključivo bez zadržavanja ispred objekta. Konkretni primjer bio bi prodavanje kave za van gostima u prolazu, no bez mogućnosti njihova zadržavanja ispred caffè barova i na terasama. Značajnije popuštanje mjera za ugostiteljske objekte slijedi tek nakon odluke 26. veljače kojom se ugostiteljima od 1. ožujka dozvoljava rad na otvorenim terasama u propisanom radnom vremenu od 6 do 22 sata.<sup>14</sup>

Drugi „lockdown“ koji pogađa Hrvatsku uslijed nepovoljne situacije uzrokovane pandemijom u većem je opsegu i duljem trajanju od prvoga, a za ugostiteljski sektor 70 dana obustave rada nosi velike negativne posljedice.

U teškom periodu za ugostiteljski sektor kada je zbog ukupno 126 dana potpune obustave rada većine objekata i iznimno nepovoljne situacije uzrokovane pandemijom većina poslodavaca u ovome sektoru pred stečajem i zatvaranjem svojih vrata, povlači se pitanje kako zadržati radna mjesta i opstati na tržištu.

Hrvatski zavod za zapošljavanje na sjednici 20. ožujka 2020. usvaja mjeru aktivne politike zapošljavanja s ciljem očuvanja i zadržavanja radnih mjesta onih sektora koji su najugroženiji zbog posljedica koronavirusa, a ugostiteljski sektor spada pod tu kategoriju. Potpore za očuvanje radnih mjesta su dio mjera Vlade Republike Hrvatske u cilju podrške gospodarstvu uslijed posljedica pandemije koronavirusa, a odnose se na poslodavce pogođene učincima situacije. Ciljne skupine radnika za koje poslodavci mogu primiti ovaj oblik državne pomoći su svi oni zaposleni kod poslodavaca iz ugroženih sektora, a koji su osiguranici kod predmetnog

---

<sup>13</sup> Ravnateljstvo civilne zaštite (b.d.), Odluka o izmjenama Odluke o nužnim epidemiološkim mjerama kojima se ograničavaju okupljanja i uvode druge nužne epidemiološke mjere i preporuke radi sprječavanja prijenosa bolesti COVID-19 putem okupljanja, preuzeto 19. travnja 2022. s [https://civilna-zastita.gov.hr/UserDocsImages/CIVILNA%20ZA%C5%A0TITA/PDF\\_ZA%20WEB/Odluka%20okupljanja%20-%204.%20izmjena.pdf](https://civilna-zastita.gov.hr/UserDocsImages/CIVILNA%20ZA%C5%A0TITA/PDF_ZA%20WEB/Odluka%20okupljanja%20-%204.%20izmjena.pdf)

<sup>14</sup> Ravnateljstvo civilne zaštite (b.d.), Odluka o izmjenama Odluke o nužnim epidemiološkim mjerama kojima se ograničavaju okupljanja i uvode druge nužne epidemiološke mjere i preporuke radi sprječavanja prijenosa bolesti COVID-19 putem okupljanja, preuzeto 19. travnja 2022. s [https://civilna-zastita.gov.hr/UserDocsImages/CIVILNA%20ZA%C5%A0TITA/PDF\\_ZA%20WEB/Odluka%20-%20okupljanja%20-%205.%20izmjena.pdf](https://civilna-zastita.gov.hr/UserDocsImages/CIVILNA%20ZA%C5%A0TITA/PDF_ZA%20WEB/Odluka%20-%20okupljanja%20-%205.%20izmjena.pdf)

poslodavca te radnici zaposleni u podružnicama predstavništva stranih tvrtki u Republici Hrvatskoj.

Prvi skup mjera odnosi se na razdoblje od 01.03.2020. do 31.05. 2021., a visina subvencije za ožujak iznosi do 3.250 kuna po radniku i do 4.000 kuna za travanj i svibanj. Kako bi primili potpore za ovaj period poslodavci iz odabranih sektora trebaju opisati razloge zbog kojih traže potporu i isto poduprijeti dokazima, potpisati Izjavu o točnosti podataka i razloga te navesti aktivnosti koje su poduzete u cilju očuvanja radnih mjesta. Opravdani razlozi, gledajući na ugostiteljstvo, su pad prometa ili otkazivanje rezervacija, evenata, kongresa, seminara i sl. Nakon što je poslodavac predao zahtjev te ukoliko je on prihvaćen, isplata sredstava vrši se do 15. u mjesecu za prethodni mjesec.

Mjere za lipanj 2020. bile su u visini do 4.000 kuna po zaposlenom te u trajanju od mjesec dana. Što se kriterija tiče, poslodavci trebaju dokazati kako su u svibnju 2020. godine imali pad prihoda za najmanje 50% u odnosu na isti mjesec 2019. i to temeljem predaje PDV obrasca za mjesec svibanj 2020. i 2019. godine. Ako poslodavac vrši svoju djelatnost kraće od 12 mjeseci pad prihoda dokazuje u odnosu na veljaču 2020. Svi oni koji nisu u sustavu PDV-a pad dokazuju tablicom pada prihoda. Nakon predane dokumentacije, isplata sredstava treba se izvršiti do 20. U mjesecu za prethodni mjesec.

Novi skup mjera odnosi se na razdoblje srpnja i kolovoza 2020. godine, a visina potpora iznosi do 4.000 kuna po zaposleniku. Do 4.000 kuna po radniku odnosi se na zaposlene na puno radno vrijeme, a za one na nepuno radno vrijeme potpora se određuje razmjerno prema broju sati rada. Kako bi dobili potpore za srpanj i kolovoz poslodavci trebaju dokazati kako su lipnju/srpnju imali pad prometa za najmanje 60% u odnosu na prethodnu (2019.) godinu. Ako pravni subjekt posluje kraće od godinu dana, pad prometa dokazuje u odnosu na veljaču 2020. Tek kada je pad iznosio najmanje 60%, uz zadovoljavanje ostalih uvjeta, poslodavac može primiti potporu koja se isplaćuje do zadnjeg dana u mjesecu za prethodni mjesec.

Period rujan-prosinac 2020. i mjere koje donosi razlikuje se zbog činjenice da su u dijelu toga vremena ugostiteljski objekti bili pod obustavom rada zbog odluka Stožera civilne zaštite. Visina potpore i dalje iznosi do 4.000 kuna po zaposlenom. Poslodavci kojima je u ovome periodu rad bio obustavljen, ne moraju dokazivati pad prometa za najmanje od 60% te i dalje biti u

možnosti koristiti potporu za mjesec/e u kojima nisu obavljali svoju djelatnost. Isplate sredstava isplaćuju se do zadnjega dana u mjesecu za prethodni mjesec.

Skup mjera siječanj-veljača 2021. odnose se i dalje na one poslodavce kojima je zbog koronavirusa narušena gospodarska aktivnost, ali i na one pogođene potresom na području Sisačko-moslavačke, Zagrebačke i Karlovačke županije. Potpora ostaje nepromijenjena te iznosi do 4.000 kuna po zaposleniku. Za one poslovne subjekte koji su bili zatvoreni u periodu trajanja ovog skupa mjera, a ugostiteljstvo je jedna od takvih djelatnosti, i dalje vrijedi kriterij da ne moraju dokazivati pad prometa već potpore mogu primiti na temelju te činjenice. Isplate sredstava isplaćuju se do zadnjega dana u mjesecu za prethodni mjesec.

U mjerama za ožujak-svibanj 2021. promijenjeni su neki kriteriji. Visina potpore i dalje iznosi 4.000 kuna po zaposlenome, no gleda se razmjerno s padom prihoda poduzeća. Tako vrijedi:

- Od 40% do 44,99% - 2.000 kuna
- Od 45% do 49,99% - 2.500 kuna
- Od 50% do 54,99% - 3.000 kuna
- Od 55% do 59,99% - 3.500 kuna
- Od 60% pa nadalje – 4.000 kuna

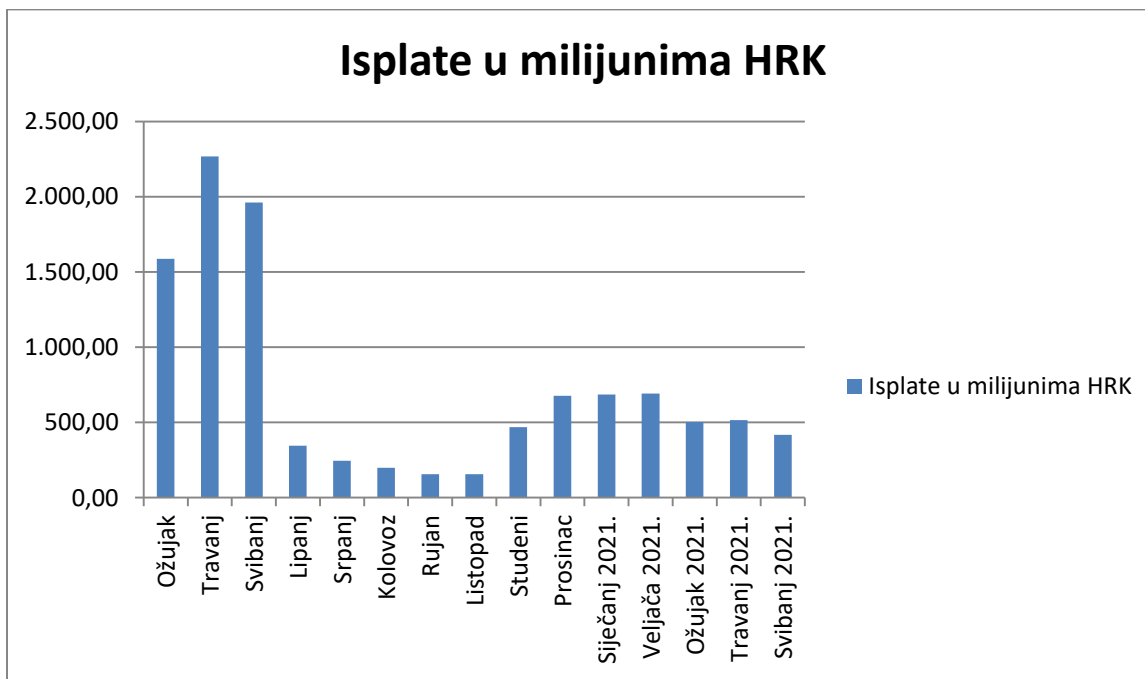
Novitet u ovome skupu mjera je ostvarivanje prava na nadoknadu fiksnih troškova poduzeća te tako poslodavci koji su podnosili zahtjeve za potpore za očuvanje radnih mjesta imaju mogućnost zatražiti i dodatni iznos potpore za nadoknadu dijela ili svih fiksnih troškova koje su obavezni podmiriti. Kao kriterij za dobivanje potpora, poslodavci trebaju dokazati da su u razdoblju od 01.04 do 30.09. 2020. imali određeni pad prihoda u odnosu na prihode 2019. ili da su u ožujku/travnju 2021. imali pad u odnosu na ožujak/travanj 2019. . Isplate sredstava isplaćuju se do zadnjega dana u mjesecu za prethodni mjesec.

Zadnja objavljena mjera jest za lipanj 2021. u trajanju od mjesec dana. Ne razlikuje se od prošlog skupa mjera te kriteriji za dokazivanje pada prihoda ostaju isti kao i visina potpore po radniku. Poslodavci se uz potpore za očuvanje radnih mjesta i dalje mogu prijaviti za nadoknadu fiksnih troškova.



Ukupan iznos isplaćenih potpora u periodu od ožujka 2020. do svibnja 2021. iznosi 11.054.880.619 kuna, a uključuje potpore za očuvanje radnih mjesta i isplate fiksnih troškova.

Slika 6 - Isplate po mjesecima (u milijunima HRK)



Izvor – Skupna statistika, Hrvatski zavod za zapošljavanje

Odluke Ravnateljstva civilne zaštite Republike Hrvatske u svrhu zaštite stanovništva od pandemije virusa COVID-19 imale su velik negativan utjecaj na ugostiteljski sektor i poduzeća koja posluju u njemu na način što im je u periodima onemogućeno obavljanje djelatnosti te su uvedene stroge restrikcije u poslovanju kada je na snazi bila dozvola za rad. Kako bi ugostiteljsko tržište opstalo te kako podueća na njemu ne bi u potpunosti propala, državne institucije uskaču u neophodnu pomoć te svojim isplatama ipak uspijevaju održati sektor kao takav. Za ugostitelje, potpore u većini slučajeva znače mogućnost opstanka u smislu pomoći pri pokrivanju troškova poslovanja te zadržavanja radne snage.

### *3.2. Potpore grada Zagreba djelatnosti ugostiteljstva tijekom COVID-19 krize*

Grad Zagreb kao glavni i najmnogoljudniji grad Republike Hrvatske, ali kao i urbana turistička destinacija obiluje ugostiteljskim objektima koji su uslijed pandemije virusa COVID-19 zapali u tešku krizu. Uslijed pandemije Stožer civilne zaštite, u cilju očuvanja ljudskoga zdravlja, bio je primoran u dva navrata privremeno obustaviti rad većine ugostiteljskih objekata te donositi stroge epidemiološke mjere i preporuke kada su uvjeti za poslovanje bili mogući. Sve to je rezultiralo nepovoljnom situacijom za djelatnost ugostiteljstva koja broji velike gubitke prihoda te stečaj mnogih poduzeća.

Cjelokupna problematika odrazila se negativno na ukupno gospodarstvo grada Zagreba koji u cilju poboljšanja situacije donosi odluku o gradskim olakšicama za građane i poduzetnike.

19. ožujka 2020. donesene su mjere za ublažavanje negativnih posljedica uzrokovanih koronavirusom na gospodarstvo grada Zagreba koje za sektor ugostiteljstva i poduzetnike u njemu uključuju:<sup>15</sup>

- Oslobađanje plaćanje zakupnine poslovnih prostora onima koji obavljaju djelatnost u poslovnim prostorima u vlasništvu grada Zagreba.
- Umanjeno plaćanje iznosa komunalne naknade za 30% za poslovni prostora i građevinsko zemljište koje služi za obavljanje djelatnosti.
- Oslobađanje plaćanja mjesečne naknade korisnicima javnih površina za postavljanje otvorene terase.

Za provođenje ovih mjera zaduženi su Gradski ured za upravljanje imovinom Grada i Gradski ured za prostorno uređenje, izgradnju Grada, graditeljstvo, komunalne poslove i promet, a odnose se na razdoblje od 1. travnja 2020.

Drugi skup pomoći od strane grada donesen je u obliku financijskih olakšica za građane i poduzetnike. Bitno za ugostiteljstvo, one uključuju oslobađanje plaćanja zakupnine poslovnih prostora u javnom vlasništvu, potpuno oslobađanje od plaćanja komunalne naknade

---

<sup>15</sup> Grad Zagreb (b.d.), Odluka o mjerama za ublažavanje negativnih posljedica uzrokovanih koronavirusom na gospodarstvo grada Zagreba, preuzeto 20. kolovoza 2021. s <http://www1.zagreb.hr/slglasnik/index.html#/akt?godina=2020&broj=060&akt=27F65D56ED31356CC1258535002BB389>

poduzetnicima kojima je odlukom Stožera obustavljen rad te oslobađanje plaćanja mjesečnih naknada za korištenje javnih površina.

Osim ranije spomenutih potpora grada vezanih za ugostiteljstvo, on pruža i više od toga za građane i ostale poduzetnike kako bi se skupno što lakše prebrodila kriza uzrokovana pandemijom. Tako se na primjer za umirovljenike produljuje rok za plaćanje režija i komunalne naknade za tri mjeseca od dospijeca na uplatnicama bez zatezних kamata, obustavlja naplata parkiranja oko bolnica za medicinsko i tehničko osoblje grada kao i za korisnike njihovih usluga, a Zagrebački inovacijski centar startupove koji djeluju u prostoru ZICER-a oslobodio plaćanja zakupnine.

### *3.3. Uloga poslovnih banaka u promošćivanju financijskih kriza u ugostiteljstvu*

Kao jedan od bitnih segmenata u opstanku djelatnosti ugostiteljstva tijekom krize uzrokovane pandemijom virusa COVID-19 valja spomenuti pomoć poslovnih banaka, u ovome slučaju Hrvatske banke za obnovu i razvoj (HBOR) te Hrvatske agencije za malo gospodarstvo, inovacije i investicije (HAMAG-BICRO).

HBOR je „Hrvatska banka za obnovu i razvitak je razvojna i izvozna banka Republike Hrvatske čija je osnovna zadaća poticanje razvitka hrvatskog gospodarstva. Kreditiranjem, osiguranjem izvoza od političkih i komercijalnih rizika, izdavanjem garancija te poslovnim savjetovanjem, HBOR gradi mostove između poduzetničkih ideja i njihovih ostvarenja s ciljem osnaživanja konkurentnosti hrvatskog gospodarstva.“<sup>16</sup> Osnovana je 1992. godine s osnovnom ulogom kreditiranja obnove i razvitka hrvatskog gospodarstva.

HBOR kao prvu pomoć poduzetnicima nudi moratorij i reprogram kredita svojim klijentima. Uvjeti moratorija su sljedeći:<sup>17</sup>

- Krajnji rok otplate kredita pomiče se ovisno o razdoblju trajanja moratorija i ugovorenoj dinamici otplate kredita.
- U trajanju moratorija ne otplaćuje se glavnica kredita.
- Ne naplaćuju se, ali se obračunavaju redovna kamata i naknade.
- Kamata i naknade obračunate za vrijeme moratorija naplaćuju se u 12 jednakih mjesečnih rata, od kojih prva dospijeva mjesec dana po isteku razdoblja moratorija.
- Ovi uvjeti primjenjuju se i za kredite.
- Za odobrenje moratorija ne naplaćuje se naknada za izmjenu uvjeta plasmana.

Kako bi se moratorij odobrio korisnici kredita trebaju napraviti prijavu HBOR-u koji će dalje svakome individualno dostaviti Obavijest o uvjetima moratorija i obrazac Suglasnosti. Nadalje korisnik treba izabrati kategoriju moratorija te u slučaju turističke djelatnosti pod koju ugostiteljstvo spada, poslati Izjavu danu pod materijalnom i kaznenom odgovornošću o ostvarivanju najmanje 30% godišnjih prihoda u 2019. i/ili 2020. godini.

---

<sup>16</sup> Hrvatska banka za obnovu i razvitak (b.d.), Definicija HBOR-a, preuzeto 25. kolovoza 2021. s <https://www.hbor.hr/naslovnica/hbor/o-nama/>

<sup>17</sup> Hrvatska banka za obnovu i razvitak (b.d.), Moratorij, preuzeto 25. kolovoza 2021. s <https://www.hbor.hr/moratorij/>

Osim moratorija, velika pomoć HBOR-a stiže i u obliku obrtnih sredstava mjera COVID-19 u okviru programa kreditiranja poslovnih subjekata zahvaćenih posljedicama pandemije. Korisnici ovoga kredita mogu biti poslovni subjekti privatnog ili javnog sektora, a trebaju dokazati negativne učinke na poslovanje izazvane COVID-19 krizom. Postoje tri namjene kredita koje uključuju:<sup>18</sup>

- Financiranje tekućeg poslovanja kao što je nabava sirovina, poluproizvoda ili sitnog inventara, podmirenje obveza prema dobavljačima, troškova radne snage i općih troškova poslovanja.
- Podmirenje kratkoročnih obveza prema državi i drugih kratkoročnih obveza.
- Podmirenje dospjelih kratkoročnih obveza prema financijskim institucijama u skladu s otplatnim planovima, maksimalno do 35% ukupnog kredita.

Što se tiče iznosa kredita, najniži iznos je 1.000.000 kuna, a najviši 1,8 milijuna EUR dok je valuta kunski kredit ili kunski kredit uz valutnu klauzulu vezanu za EUR. Kamatna stopa za kredite od 1.500.000 kuna za prve tri godine otplate iznosi 0,00%, a u sljedećih dvije godine od 1,50 do 2,00% ovisno o kreditnoj sposobnosti korisnika. Rok korištenja kredita je do godine dana. Rok za otplatu je do pet godina, uključujući poček do jedne godine, a otplata se vrši u jednakim mjesečnim, tromjesečnim ili polugodišnjim ratama.

Ovakav oblik pomoći Hrvatske banke za obnovu i razvoj poslovnim subjektima u sektoru ugostiteljstva čini veliko dobro u smislu davanja mogućnosti opstanka na tržištu koje za neke ne bi bilo moguće. Činjenica je da putem moratorija koji odgađa plaćanje postojećih obveza i mjera kreditiranja, poslodavci u ovoj djelatnosti mogu podmiriti svoje troškove i raspolagati većom količinom prihoda te na taj način nastaviti svoje poslovanje koje u drugome slučaju možda ne bi bilo ostvarivo.

Uz Hrvatsku banku za obnovu i razvitak, veliku financijsku pomoć poduzetnicima koji trpe posljedice pandemije virusa COVID-19 pruža i Hrvatska agencija za malo gospodarstvo, inovacije i investicije (HAMAG-BICRO). U suštini HAMAG-BICRO razlikuje se od poslovnih banaka jer poslovanje bazira na podršci poduzetnicima kroz sve razvojne faze poslovanja te

---

<sup>18</sup> Hrvatska banka za obnovu i razvitak (b.d.), Obrtna sredstva mjera COVID-19 , pruzeto 29. kolovoza 2021. s [https://www.hbor.hr/kreditni\\_program/obrotna-sredstva-covid-19-mjera/](https://www.hbor.hr/kreditni_program/obrotna-sredstva-covid-19-mjera/)

potiče razvoj malog gospodarstva, ali jednako tako pruža financijsku pomoć u obliku kreditiranja, davanja jamstva i potpora.

Kao prvu mjeru rasterećenja poduzetnika HAMAG-BICRO uvodi obustavu plaćanja svih ESIF Mikro i Malih zajmova do 31.12.2020. Obustava se odnosi na sve nedospjele obveze. Do 31.12. neće dospijevati niti glavnica ni kamata, a zatezna kamata neće se zaračunavati dok će se redovna kamata raspodijeliti na ostatak otplatnog perioda. Kako bi poduzetnici prihvatili ovaj oblik pomoći jednostavno trebaju popuniti Obrazac, potpisati/pečatirati ga te dostaviti putem službene email adrese.

23.03.2020. donesena je i druga mjera pomoći poduzetnicima u obliku ESIF zajmova za obrtna sredstva. Naime ovim putem olakšan je pristup zajmovima te je agencija uvela novitet da se njima može pristupiti uz značajno manje dokumentacije i pripremljen Poslovni plan koji je napravljen u obliku pitanja. Za razliku od ostalih zajmova ovog oblika, razlikuje se niža kamatna stopa, duži početak i mogućnost podmirenja računa nastalih do tri mjeseca prije zaprimanja zahtjeva za zajam. Visina zajma varira od 1.000 do 25.000 EUR s kamatnim stopama 0,5%, 0,75% ili 1,0% ovisno o indeksu razvijenosti.

Uz moratorij na zajmove i ESIF zajmove za obrtna sredstva, HAMAG-BICRO također svojim korisnicima pruža pomoć u pogledu smanjenih kamatnih stopa na investicijske kredite ESIF Mikro i Mali zajmovi na 0,1%-0,25%-0,5% i povećanja maksimalne stope jamstva za ESIF pojedinačna jamstva za kredite za obrtna sredstva sa 65% na 85% glavnice kredita (iznosi jamstva od 150.000 do 1.000.000 EUR).

Kao jedna od glavnih mjera pomoći Hrvatske agencije za malo gospodarstvo, inovacije i investicije stiže u obliku COVID-19 zajmova za obrtna sredstva kojima je cilj osigurati dodatnu likvidnost mikro, malim i srednjim subjektima uz smanjene kamatne stope i smanjenje razine potrebnih sredstava osiguranja. Program je usmjeren na poduzeća koja su u 2019. godini aktivno poslovala najmanje tri mjeseca, a koja su zatvorena Odlukom Stožera civilne zaštite RH od 27. studenog 2020. (ugostiteljstvo je jedan od tih sektora) ili su u 2020. godini ostvarili pad prihoda od 60% i više u odnosu na 2019.

Kako bi se prijavili za zajam, krajnji korisnici moraju ispunjavati sljedeće kriterije:<sup>19</sup>

- ✓ Imaju status „subjekta malog gospodarstva“ po članku 1. Priloga Preporuci europske komisije.
- ✓ Imaju više od 50% privatnog vlasništva.
- ✓ Nemaju žiro-račun neprekidno blokiran dulje od 45 dana u posljednjih šest mjeseci.
- ✓ Nisu društvo u teškoćama to jest za njih nije podnesen prijedlog za ostvarenje predstečajnog ili stečajnog postupka te za njih nije donesena odluka o pokretanju postupka prisilne likvidacije ili odluka o poništenju rješenja kojim im je odobren rad.
- ✓ Imaju minimalno jednog zaposlenog na puno radno vrijeme.
- ✓ Uredno podmiruju postojeća zaduženja.
- ✓ Nije im ranije odobren COVID-19 zajam za obrtna sredstva.

Također, prihvatljivi korisnici ovog zajma moraju imati prijavljeno mjesto poslovanja i vršiti djelatnost u Republici Hrvatskoj.

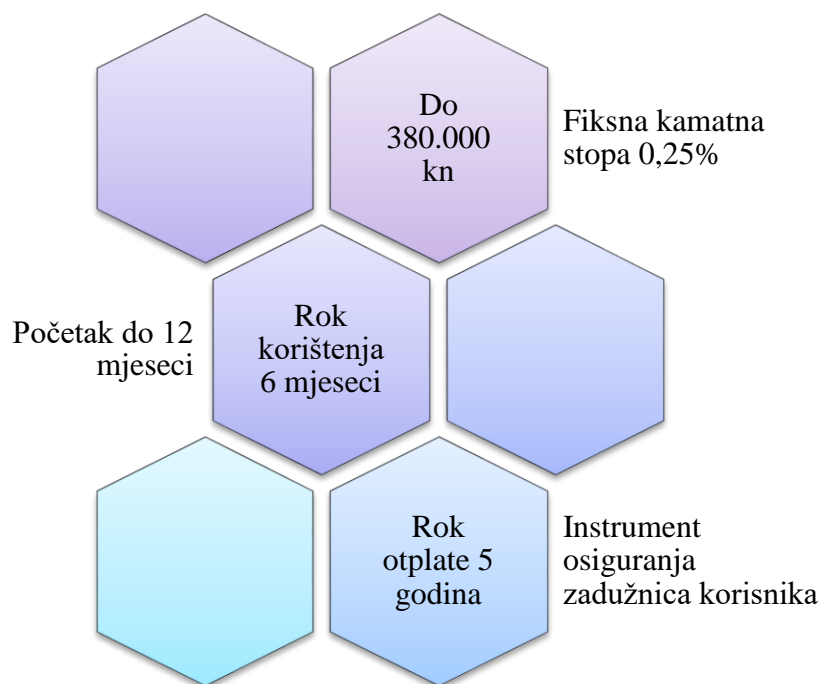
Što se tiče uvjeta zajma, njime je prihvatljivo financirati ulaganja u obrtna sredstva (uključujući PDV), on nije namijenjen za refinanciranje postojećih kreditnih obveza, sredstva se isplaćuju namjenski na račun poduzetnika te tako trebaju biti i korištena, a korisnici su dužni HAMAG-BICRO-u dostaviti svu potrebnu dokumentaciju sukladno Ugovoru o zajmu.

Iznos zajma može ići do 380.000 kuna s fiksnom kamatnom stopom 0,25% za cijeli period otplate zajma. Rok korištenja je 6 mjeseci, a početak do 12 mjeseci ukoliko je rok otplate uključujući početak najmanje dvije godine. Zajam se mora otplatiti u roku od pet godina uključujući početak te je instrument osiguranja zadužnica korisnika zajma.

---

<sup>19</sup> HAMAG-BICRO (b.d.), Kriteriji prihvatljivosti krajnjih korisnika, preuzeto 30. kolovoza 2021. s [https://hamagbicro.hr/wp-content/uploads/2021/01/FI-COVID19\\_19-1-2021\\_za-web.pdf](https://hamagbicro.hr/wp-content/uploads/2021/01/FI-COVID19_19-1-2021_za-web.pdf)

Slika 7 - Uvjeti za COVID-19 zajam za obrtna sredstva



Izvor – Hrvatska agencija za malo gospodarstvo, inovacije i investicije <https://hamagbicro.hr/>

Prvog dana u mjesecu po isteku roka korištenja zajam ide u otplatu, a otplata se vrši u jednakim kvartalnim ratama. Naknadu za odobrenje zajma, u ovome slučaju korisnici ne plaćaju.



## **4. ANALIZA PRIMJERA IZ POSLOVNE PRAKSE - POSLOVANJE UGOSTITELJSKOG OBJEKTA METROPOLIS MUSIC&BILLIARDS KLUB TIJEKOM PANDEMIJE VIRUSA COVID-19 TE ANALIZA SMJEŠTAJNE INDUSTRIJE**

Nakon teorijskog dijela problematike poslovanja ugostiteljske djelatnosti tijekom pandemije virusa COVID-19 i njegovih negativnih učinaka kako na djelatnost tako na cjelokupno gospodarstvo grada Zagreba i države, slijedi praktični dio to jest funkcioniranje jednog ugostiteljskog objekta za vrijeme krize te analiza smještajne industrije i njenih kapaciteta u gradu Zagrebu.

### *4.1. Metropolis music&billiards klub*

Metropolis klub noćni je i plesni klub, no i dnevni caffè bar koji se nalazi u Novom Zagrebu na adresi Avenija Dubrovnik 10 u neposrednoj blizini Avenue Malla otvoren 2013. godine od kada posluje bez prekida. Smješten je ispod razine zemlje i veličine 800 metara kvadratnih te sadrži i vanjsku terasu od 113 kvadrata. Lokacija smještena u zgradi koja nije stambena te veličina samoga prostora daje mu veliku prednost u segmentu noćnog i zabavnog dijela ugostiteljstva preko kojega u normalnim uvjetima generira i najviše prihoda.

No poduzeća predstavlja više od noćnog kluba, zamišljen je kao multifunkcionalan koncept ugostiteljskog objekta u kojemu je prostor maksimalno iskorišten, a sadržaji u njemu nadopunjuju se preko cijelog tjedna kako bi se posjećenost jednako rasporedila. Pošto prvenstveno posluje kao noćni i zabavni klub na njihovom rasporedu vikendima se mogu pronaći razni veliki i mali koncerti, klupske DJ večeri, tematske večeri, stand up komedije, kvizovi općeg znanja i ostalo. Osim evenata otvorenih za svu populaciju, također se organiziraju promocije, domjenci te druge privatne proslave. Klub izuzev zabavne strane sadrži i osam visokokvalitetnih biljarskih stolova te pikado u kojima gosti mogu uživati prilikom posjete.

#### *4.2. Analiza osnovnih pokazatelja poslovanja „Metropolis music&billiards kluba“ tijekom COVID-19 krize*

Kriza uzrokovana virusom COVID-19 i negativni aspekti koji za njom slijede ostavili su velik utjecaj na ugostiteljsku djelatnost općenito, a još više na pojedinačne objekte ovoga sektora koji posluju na tržištu. Uzimajući u obzir kako je uslijed pandemije Stožer civilne zaštite RH bio primoran radi očuvanja ljudskog zdravlja u dva navrata ugostiteljskim objektima „zatvoriti vrata“ te kako su uvjeti za poslovanje u sektoru ugostiteljstva generalno spali, postavlja se pitanje kako jedan objekt u cijelom tom okruženju može opstati.

Izuzev stavke obustave rada, većinski dio perioda u kojemu koronavirus vlada, ugostiteljskim objektima bilo je dozvoljeno svoju djelatnost vršiti na otvorenim terasama. Za mnoge objekte to je prihvatljivo, no specifično za Metropolis klub nije učinilo veliku razliku naspram potpune obustave rada. Iako posjeduje veliku terasu od 113 metara kvadratnih, ovaj objekt svoje poslovanje ipak bazira na zabavnom programu te noćnom načinu rada koji u ovoj situaciji nije bio dopušten. Za poslovanje Metropolis kluba kao multifunkcionalnog objekta koji kombinira segmente caffe bara, noćnog kluba te rekreativnih sadržaja u obliku biljara i pikada, aspekt rada samo kao caffe bar na otvorenoj terasi jednostavno nije bio dovoljan za podmirenje svih redovnih troškova.

Gledajući poslovne prihode 2020. naspram 2019. godine, oni su se smanjili za 80% što je i više nego dostatno za poslovni krah ovog objekta, no poduzeće se ipak odlučuje u pokušaj opstanka. U tom trenutku klub uspijeva zadržati četvero zaposlenih te traži oslonac u državnim potporama i poslovnim bankama.

Kako je pad prometa iznosio više od 60% u odnosu na 2019. godinu, Hrvatski zavod za zapošljavanje prihvatio je prijavu poduzeća za Potpore za očuvanje radnih mjesta. Tako od ožujka 2020. godine Metropolis klub prima 4.000 kuna po zaposlenome što mjesečno rezultira iznosom od 16.000 kuna potpora. U nezahvalnoj situaciji za ugostiteljski sektor, ovo je bio jedini način očuvanja radne snage kluba tijekom perioda u kojemu je opseg posla pao na 20% onoga što je nekada bio. Osim Potpora za očuvanje radnih mjesta, Metropolis klubu također su odobrene potpore za pokriće fiksnih troškova poslovanja. Na primjeru ovoga objekta koji kvadraturom nikako nije malen, one su iznosile okvirno 12.000 kuna mjesečno, a krenule su se ubirati u ožujku 2021. godine.

### *4.3. Rezultati provedenog istraživanja – dubinski intervju u cilju bolje spoznaje o problematici*

U cilju bolje spoznaje problematike poslovanja Metropolis kluba u jeku pandemije virusa COVID-19, napravljen je dubinski intervju s otvorenim pitanjima s menadžerom ugostiteljskog objekta. Na toj poziciji je gospodin R. Stanić koji od 2013. godine kada ovaj objekt stupa na tržište vrši ulogu event menadžera i organizatora cjelokupnog poslovanja. U nastavku su po točkama obrazložene glavne tematike prožete pitanjima i odgovorima.

Na pitanje kako je nastao Metropolis klub i koja je vizija njegova poslovanja na ugostiteljskom tržištu grada Zagreba gospodin Stanić odgovara kako je klub kao takav nastao iz ideje višenamjenskog ugostiteljskog objekta koji se do sada rijetko viđao u gradu Zagrebu, pokušano je dobiti spoj noćnog života s ugodnim mjestom za dnevna druženja uz dodatne rekreativne sadržaje. 2013. godine objekt je otvoren i od tada kreće u urbanom smjeru popraćen raznolikim glazbenim žanrovima, korporativnim eventima te sportskim sadržajima u obliku biljarskog kluba.

Jedna od glavnih problematika poslovanja ugostiteljstva i specifično objekata je stanje prije i nakon pojave pandemije, te u tu svrhu pojašnjeno je poslovanje Metropolis kluba prije pandemije virusa COVID-19. Od začetka pa sve do 2020. godine bilo je uspona i padova, no uvijek se uspijevalo da krivulja pokazatelja poslovanja raste u pozitivnom smjeru zbog neprekidnih ulaganja u radnu snagu, tehnološke aspekte i marketinške napore. Prilikom ostvarenja većih prihoda, dio njih odmah bi se usmjerio u ulaganje u neku od ovih stavki kako bi se prihodi s vremenom sve više rasli. Tijekom sedam godina i nakon podosta odrađenih koncerata, korporativnih evenata i mnogih drugih programa, klub je došao do jedne multifunkcionalne priče koja je na zavidnom nivou, ali s još toliko prostora za napredak.

Nastupom pandemije i nepovoljnih uvjeta za poslovanje u ugostiteljskoj djelatnosti, poduzeće je moralo osmisliti kako reagirati u novonastaloj situaciji i koje korake poduzeti. Nakon što je pandemija uzela maha došlo se do zaključka kako koronavirus neće samo tako nestati i kako će sektor ugostiteljstva biti među pogođenijima radi činjenice da se virus širi bliskim kontaktom. Dogovoren je sastanak s vodećim ljudima poduzeća gdje su se razmatrali daljnji postupci. Ostale su otvorene dvije opcije – prekinuti poslovanje ugostiteljskog objekta odmah na početku krize te čekati novu poslovnu priliku ili voditi borbu kroz pandemiju i pokušati nastaviti poslovanje u

kojem god obliku to situacija dozvoli. Nakon detaljnijeg pregleda opcija, odlučeno je nastaviti poslovanje te sačuvati reputaciju poduzeća i radna mjesta koja ono donosi.

Nakon odluke o nastavku poslovanja kroz krizu pandemije virusa COVID-19, dolazi se do pitanja kojim sredstvima se koristiti u cilju očuvanja poslovanja ugostiteljskog objekta? Prvo stavka je bila prijaviti se za Potpore za očuvanje radnih mjesta kako bi se mogla očuvati radna mjesta zaposlenih te umanjiti dio troškova koji odlazi na plaće. Plaće su morale biti privremeno smanjene u vrijeme trajanja lockdowna kada se nije radilo, no četvero stalo zaposlenih, uključujući gospodina Stanića, ostalo je na ugovoru o radu na neodređeno u poduzeću. Za svakog zaposlenog dobiveno je po 4.000 kuna mjesečno nakon poslanih dokaza o padu prometa naspram tog mjeseca 2019. Sljedeće potpore koje su odobrene bile su za pokriće fiksnih troškova, koji uključuju podmirenje struje, vode, plina, tiskovine i slično, a prosječno iznose oko 12.000 kuna. Od ostalih ulaganja za održavanje poslovanja i pokriće drugih nastalih troškova koristilo se privatnim financijskim sredstvima.

Na temelju vlastitog iskustva korištenja potpora, menadžer kluba obrazložio je prednosti i nedostatke istih. Kao prva i najveća prednost istaknuta je mogućnost zadržavanja radne snage, koja bi bez njih najvjerojatnije morala biti otpuštena. Druga prednost, što je pokriće fiksnih troškova u vrijeme obustave rada, je bila jedini način opstanka bez stalnih prihoda koji se nisu mogli ostvariti. Bez financijskih potpora države i njenih institucija, opstanak na tržištu ne bi bio moguć. Mana potpora na koju se naišlo su dodatni troškovi knjigovodstva koji su se akumulirali većim opsegom posla te činjenica kako su prvobitne potpore, one za očuvanje radnih mjesta, išle samo djelatnicima, a ne i poslodavcima. Još jedna od većih problematika bila je apliciranje na potpore zbog loše organizacije i općenito loše informiranosti poslodavaca o istima. Isplate nisu uvijek vršene na vrijeme u zakonskom roku, a referenti koji su bili zaduženi za iste nisu uvijek točno obrađivali zahtjeve.

Nakon trenutačnih aspekata pandemije, gledajući u budućnost kada pandemija završi, menadžer Metropolis kluba dao je svoju osobnu procjenu vraćanja sektora u prvobitno stanje prije krize i koje mjere namjerava poduzeti. Nakon proglašenja kraja pandemije ugostiteljstvu će trebati šest mjeseci do godine dana kako bi se vratilo gdje je bilo iz razloga oporavka samog sektora te psihičke i financijske opterećenosti potencijalnih gostiju. Dok s druge strane gledajući na uložena sredstva tijekom pandemije gdje su prihodi bili minimalni, povrat se očekuje tek dvije

godine nakon završetka. Razmatrane su i mjere poboljšanja poslovanja, a one bi se ogledale u proširenju postojećeg asortimana, promotivnim akcijama, mogućnosti uvođenja jednostavnije hrane koja je usko vezana uz ponudu pića te pojačanju marketinške aktivnosti kako bi se privukao što veći broj posjetitelja.

#### 4.4. SWOT analiza i kritički osvrt na analizirane mogućnosti korištenja potpora ugostiteljskim objektima za vrijeme COVID-19 krize

U cilju bolje sistematizacije situacije napravljena je SWOT analiza koja je jedna od metoda pomoću koje se ocjenjuje cjelokupno poduzeće, a sastoji se od četiri čimbenika koji se sagledavaju – snage (S), slabosti (W), prilika (O) i prijetnji (T).

Tabela 4 - SWOT analiza poslovanja tijekom krize koronavirusa

<p><b>S</b></p> <p>Očuvanje radnih mjesta</p> <p>Pokriće fiksnih troškova</p> <p>Mogućnost opstanka na tržištu</p> <p>Ostatak budžeta poduzeća za ulaganja</p>	<p><b>W</b></p> <p>Financijska kriza poslodavaca</p> <p>Loša organizacija državnih institucija</p> <p>Smanjenje obujma posla i nakon obustave rada</p> <p>Smanjenje financijske moći građana</p> <p>Povećanje troškova marketinga</p> <p>Istek roka trajanja asortimana koji nije u mogućnosti biti prodan</p> <p>Amortizacija inventara</p>
<p><b>O</b></p> <p>Proširenje postojećeg asortimana</p> <p>Poslovni plan za poboljšanje poslovanja</p> <p>Investicijski krediti</p> <p>Edukacija zaposlenih tijekom obustave rada</p> <p>Preuređenje ugostiteljskog objekta tijekom obustave rada</p>	<p><b>T</b></p> <p>Stečaj pravne osobe</p> <p>Gubitak zaposlenih</p> <p>Oboljenje zaposlenih koronavirusom</p> <p>Povećanje troškova kooperanata (podizanje cijena dobavljača)</p>

Pandemija virusa COVID-19 predstavlja nepredviđeno krizno razdoblje s negativnim učincima na svijet, pa tako i Republiku Hrvatsku, te ostavlja štetne posljedice na gospodarstvo i stanovništvo. U jeku kada je pandemija na vrhuncima s najvećim brojem zaraženih, sve osim očuvanja ljudskog zdravlja postalo je nebitno, a Stožer civilne zaštite obustavlja rad mnogih djelatnosti među kojima je i ugostiteljstvo kako bi spriječili daljnje širenje zaraze. Ugostiteljski sektor kojemu je oduzeta njegova bit, a to je pružanje usluga, našao se bez mogućnosti ostvarivanja prihoda te je primoran osloniti se na pomoć države.

Država u ovome slučaju intervenira te za poslodavce koji su najugroženiji pruža skup mjera kako bi im se pomoglo prebroditi ovu krizu. Tako Hrvatski zavod za zapošljavanje nudi Potpore za očuvanje radnih mjesta i za pokriće fiksnih troškova. Poslodavci moraju ispuniti određene kriterije kako bi se uopće prijavili za potpore, a jedan od glavnih je taj da im pad prometa mora biti veći od 60% gledajući na 2019. godinu.

Problematika potpora leži u tome što su postavljeni kriteriji u početku bili visoki, a iz mjeseca u mjesec su se mijenjali što je stvaralo poteškoće poslodavcima i/ili njihovim knjigovodstvenim servisima prilikom prijave. Osim visokih kriterija, zavod je općenito loše informirao korisnike potpora o njihovim pravima i obvezama što je sami temelj za prijavu na iste. Nakon što bi se uspješno prijavili, isplata sredstava znala bi biti nakon zakonskog roka.

No promatrajući cjelokupnu situaciju većina poslodavaca bez potpora na tržištu ne bi mogla opstati niti zadržati svoju radnu snagu što dovodi do zaključka kako je država ipak imala veliku ulogu u opstanku ugostiteljskog sektora tijekom novonastale krize. Poslodavci su mogli zadržati radnu snagu te za stalno zaposlene dobiti potpore u iznosu do 4.000 kuna, dok su njihovi radnici bili financijski pokriveni da mogu podmiriti životne troškove usprkos obustavi rada. Također, poduzeća su mogla podmiriti svoje fiksne troškove bez ostvarenih prihoda od prodaje robe i usluga, što bez tog dijela potpora ne bi bilo moguće ili bi se moralo posezati za kreditima.

#### 4.5. Analiza smještajne industrije i kapaciteta u gradu Zagrebu 2019. godine u odnosu na 2020. godinu tijekom pandemije virusa COVID-19

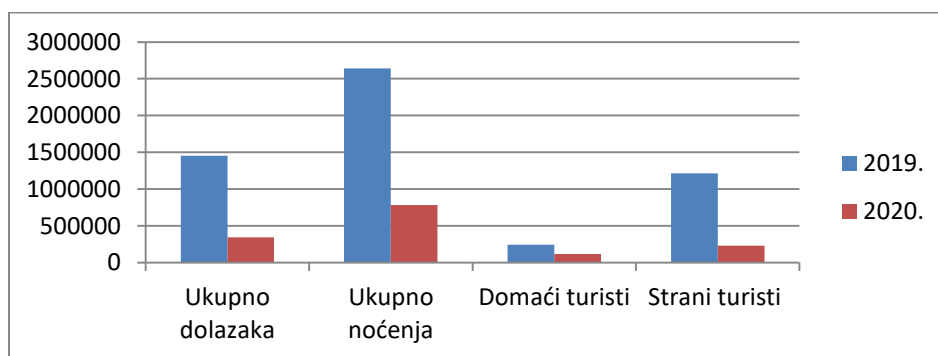
Krizna situacija vođena pandemijom virusa COVID-19 ne zahvaća samo ugostiteljstvo već cjelokupni turistički sektor čija je jedna od glavnih sastavnica smještajna industrija koja u periodu nepredviđene nepogode trpi znatne posljedice. Među glavnim stavkama gubitka smještajne industrije nalazi se smanjenje broja dolaska gostiju koje nosi posljedicu nepopunjenosti smještajnih kapaciteta te tako ugrožava smještajna poduzeća na tržištu koja su dovedena u situaciju gdje rashodi uvelike prelaze prihode.

Promatrajući 2019. godinu, od siječnja do prosinca, ostvareno je 2 638 962 turističkih noćenja u smještajnim jedinicama grada Zagreba, a najveća popunjenost kapaciteta bila je u kolovozu kada je zabilježeno 288 347 noćenja s ukupno 166 137 posjetitelja. Naspram 2019. godine, 2020. broji ukupan broj noćenja od tek 780 077 od čega najveći broj odnosi siječanj kada u gradu noći 131 272 posjetitelja.

Struktura udjela noćenja turista 2019. iznosi 17,1% domaćih te 82,9 inozemnih turista od kojih domaći turisti ostvaruju 1,9 noćenja po dolasku dok inozemni 1,8. 2020. godine također prevladavaju noćenja stranih turista u udjelu od 69,2% dok je domaćih 30,8.

Promatrajući smještajne kapacitete, ukupan broj soba, apartmana i mjesta za kampiranje 2019. iznosio je 8 151 dok je 2020. prisutno smanjenje na 5 828. Ukupan broj stalnih postelja 2019. je 17 424 s iskorištenosti od 46,2%, a 2020. 11 856 s iskorištenosti od tek 11,6% kroz cijelu godinu.

**Tabela 5 - Usporedba smještajnih pokazatelja u gradu Zagrebu 2019./2020.**



Izvor – Grad Zagreb, Turizam <https://www.zagreb.hr/turisticki-pokazatelji-i-smjestajni-kapaciteti/1031>



Promatrajući ukupne statistike grada Zagreba, on bilježi 76,4% pada dolazaka turista naspram 2019. godinu što najveće posljedice ostavlja na turistički sektor pod koji spada i smještajna industrija gdje se nepovoljna situacija realizira u smislu pada noćenja za visokih 70,4%. Noćenja domaćih turista u 2020. godini bilježe pad od 47% u odnosu na 2019., dok se isti bilježi i za strane turiste u iznosu od 75,3%.<sup>20</sup>

Do 2020. godine i pojave pandemije virusa COVID-19 grad Zagreb bilježio je trend pozitivnog rasta smještajne industrije koja je napredovala iz godine u godinu kako se širio grad kao turistička destinacija. Zagreb kao destinacija ima izvrsno razvijenu smještajnu infrastrukturu koja obiluje objektima različitih kategorizacija te turistička potražnja može birati gdje noćiti točno prema vlastitim sklonostima. Dolaskom pandemije smještajna industrija gubi većinski dio svojih prihoda zahvaljujući nepogodnim uvjetima za turistička putovanja te mjerama za suzbijanje zaraze među populacijom. Dolazi do uzročno posljedične veze gdje kada nema putovanja i turista smještajni kapaciteti ostaju nepopunjeni, a poduzeća na tržištu stavljena su pred propast. Važnu ulogu u opstanku smještajnih poduzeća igra država i njene institucije koje u teškim vremenima za poslovanje stavljaju na raspolaganje određene potpore za poslovne subjekte u cilju zadržavanja radne snage i podmirenja većinskog djela troškova.

---

<sup>20</sup> Grad Zagreb (b.d.), Turistički pokazatelji grada Zagreba, preuzeto 14. lipnja 2022. s <https://www.zagreb.hr/turisticki-pokazatelji-i-smjestajni-kapaciteti/1031>

## 5. ZAKLJUČAK

Grad Zagreb, smješten u kontinentalnoj Hrvatskoj, glavni je grad i gospodarsko središte države, ali i sjecište zapadne i istočne Europe koji začetak ugostiteljskih aktivnosti bilježi već u 18. stoljeću s tada popularnim kavanama. Kao najveći grad i urbana turistička destinacija, obiluje raznolikom ugostiteljskom ponudom i objektima, a prepoznatljiv je u zimskim mjesecima po adventu koji je tri godine za redom odlikovan kao najbolja božićna destinacija prema organizaciji European Best Destinations.

Krajem 2019. godine svijet pogađa velika nepogoda u obliku pandemije virusa COVID-19 koja će imati veliki utjecaj na cjelokupno gospodarstvo, a pogotovo na sektor ugostiteljstva. Republika Hrvatska službeno proglašava pandemiju 11.03.2020., a u cilju očuvanja ljudskog zdravlja Stožer civilne zaštite primoran je poduzimati interventne mjere u cilju sprječavanja daljnjeg širenja zaraze. Zbog toga ugostiteljstvo u gradu Zagrebu posluje pod strogim epidemiološkim mjerama te broji ukupno 126 dana obustave rada što dovodi do izrazito nepogodnih tržišnih uvjeta za poduzeća koja su stavljena pred stečaj. Sami turistički pokazatelji grada u 2020. godini broje 76,4% manje dolazaka posjetitelja te 70,4% manje noćenja u odnosu na prethodnu godinu.

Nepovoljna gospodarska situacija uzrokovana pandemijom potiče državu za uvođenjem nužnih mjera u cilju pomoći najpogođenijim sektorima među kojima je i ugostiteljstvo. Tako Hrvatski zavod za zapošljavanje uvodi mjere Potpora za očuvanje radnih mjesta i pokriva fiksne troškove, grad Zagreb oslobađa poduzetnike plaćanja zakupnine za poslovne prostore u vlasništvu grada i korištenje javnim površina u smislu postavljanja terasa te smanjuje plaćanje komunalne naknade za 30%. HBOR uvodi moratorije i reprogramme postojećih kredita za svoje korisnike i nudi obrtna sredstva u svrhu kreditiranja onima kojima je pomoć najpotrebnija, dok državna institucija HAMAG-BICRO obustavlja plaćanje ESIF Mikro i Malih zajmova, nudi ESIF zajmove za obrtna sredstva te uvodi novitet u obliku COVID-19 zajmova.

U kriznim vremenima pod pandemijom virusa COVID-19 kada je poslovanje ugostiteljskog sektora pred potpunim slomom i pogođeno velikim financijskim krizama, od gospodarske je važnosti poduzeti potrebne državne mjere kako bi zajedničkim snagama krizu prebrodili, a sektor kao takav opstao bez težih gubitaka. Tu udruženo nastupaju Republika Hrvatska i poduzetnici ugostiteljskog sektora koji ipak vide svjetliju budućnost.

Poslovanje ugostiteljske djelatnosti u gradu Zagrebu tijekom pandemije virusa COVID-19 izazovno je vrijeme koje za sobom nosi brojne posljedice i negativne ekonomske učinke kako na poslovne subjekte na tržištu tako i na cjelokupno gospodarstvo države. Nastupom neočekivane situacije poput pandemije, u interesu je svih sudionika na gospodarskom planu da se kriza što lakše prebrodi, a da se gubici svedu na minimum kako bi se što prije obnovila tržišna ravnoteža, a poduzeća na njemu nastavila poslovati.

## POPIS LITERATURE

1. Advent Zagreb (b.d.), Advent Zagreb, preuzeto 30. lipnja 2021. s <https://www.adventzagreb.hr/>
2. Benko, L., Krstanović, K., Sovulj, L. (2022.), Procjena učinka pandemije koronavirusa na turističke dolaske i noćenja u Republici Hrvatskoj te na vrijednost CROBEXturist indeksa Zagrebačke burze, *EFZG working papers series*, 2022(1)
3. Čavlek, N., Bartoluci, M., Prebežac, D., Kesar, O., (2011.) *Turizam – ekonomske osnove i organizacijski sustav*. Zagreb, Školska knjiga
4. Esplanade Zagreb (b.d.), Povijest hotela, preuzeto 8. lipnja 2022. s <https://www.esplanade.hr/HR/povijest.html>
5. Grad Zagreb (b.d.), Grad Zagreb, preuzeto 10. lipnja 2021. s <https://www.zagreb.hr/>
6. Grad Zagreb (b.d.), Gradske olakšice za građane i poduzetnike, preuzeto 20. lipnja 2021. s <https://www.zagreb.hr/en/gradske-olaksice-za-gradjane-i-poduzetnike/157584>
7. Grad Zagreb (b.d.), Turistički pokazatelji grada Zagreba, preuzeto 20. kolovoza 2021. s <https://www.zagreb.hr/turisticki-pokazatelji-i-smjestajni-kapaciteti/1031>
8. Hrvatska agencija za malo gospodarstvo, inovacije i investicije (b.d.), COVID-19 zajam za obrtna sredstva, preuzeto 25. kolovoza 2021. s [https://hamagbicro.hr/wp-content/uploads/2021/01/FL-COVID19\\_19-1-2021\\_za-web.pdf](https://hamagbicro.hr/wp-content/uploads/2021/01/FL-COVID19_19-1-2021_za-web.pdf)
9. Hrvatska banka za obnovu i razvitak (b.d.), Mjere COVID-19, preuzeto 25. kolovoza 2021. s <https://www.hbor.hr/>
10. Hrvatska turistička zajednica (b.d.), Turizam u brojkama 2019., preuzeto 25. kolovoza 2021. s [https://www.htz.hr/sites/default/files/2020-07/HTZ%20TUB%20HR\\_%202019%20%281%29.pdf](https://www.htz.hr/sites/default/files/2020-07/HTZ%20TUB%20HR_%202019%20%281%29.pdf)
11. Hrvatski zavod za zapošljavanje (b.d.), Program zadržavanja radnih mjesta, preuzeto 10. lipnja 2021. s <https://mjera-zrm.hzz.hr/zadrzavanje-radnih-mjesta/>
12. Kunji, Ž. i Stojanović, S. (2021.), Pandemija COVID-19: Utjecaj na gospodarstvo i mjere za ublažavanje krize u Republici Hrvatskoj, *SKEI-MEĐUNARODNI INTERDISCIPLINARNI ČASOPIS*, 2(1)
13. Lovrinčević, Ž., Mikulić, D., Kečel, D. (2021.), Izlazna gospodarska strategija Hrvatske u vrijeme pandemije COVID-19 i značaj regionalne strukture gospodarstva, *Ekonomski pregled*, 72(3)
14. Palace Zagreb (b.d.), O hotelu, preuzeto 8. lipnja 2022. s <https://palace.hr/o-hotelu/>
15. Pirjevec B., Kesar O. (2002.) *Počela turizma*. Zagreb, Mikrorad i Ekonomski fakultet.
16. Republika Hrvatska Ministarstvo turizma i sporta (b.d.), Popis kategoriziranih turističkih objekata u Republici Hrvatskoj, preuzeto 30. lipnja 2021. s <https://mint.gov.hr/pristup-informacijama/kategorizacija-11512/arhiva-11516/11516>

17. Republika Hrvatska Ministarstvo unutarnjih poslova Ravnateljstvo civilne zaštite (b.d.), Odluke Stožera civilne zaštite RH za sprečavanje širenja zaraze, preuzeto 30. kolovoza 2021. s <https://civilnazastita.gov.hr/odluke-stozera-civilne-zastite-rh-za-sprecavanje-sirenja-zaraze-koronavirusom/2304>

18. Službene stranice Hrvatskog zavoda za zapošljavanje (b.d.), Popis korisnika potpore za poduzetnike u djelatnostima pogođenima koronavirusom, preuzeto 30. kolovoza 2021. s <https://mjera-zrm.hzz.hr/korisnici-potpore/>

19. Turistička zajednica grada Zagreba (b.d.), O Zagrebu, preuzeto 8. lipnja 2022. s <https://www.infozagreb.hr/o-zagrebu/osnovni-podaci>

20. Zagrebački inovacijski centar (b.d.), COVID-19 sve mjere za poduzetnike, preuzeto 15. kolovoza 2021. s <https://plaviured.hr/potpore/covid-19-sve-mjere-za-poduzetnike/>

21. Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti, Narodne novine br. 85/15., 121/16., 99/18., 25/19., 98/19., 32/20., 42/20., 126/21. (2021.)

## POPIS SLIKA

Slika 1 - Unutrašnjost hotela Esplanade sredinom 20. stoljeća .....	3
Slika 2 - Ulica Ivana Tkalčića .....	7
Slika 3 - Klizalište na Trgu kralja Tomislava .....	8
Slika 4 - Noćenja u gradu Zagrebu 2019./2020. ....	12
Slika 5 - Usporedba turističkih dolazaka 2019./2020. ....	13
Slika 6 - Isplate po mjesecima (u milijunima HRK) .....	20
Slika 7 - Uvjeti za COVID-19 zajam za obrtna sredstva .....	27

## POPIS TABELA

Tabela 1 - Vrste smještajnih ugostiteljskih objekata .....	4
Tabela 2 - Kategorizacija hotela u Zagrebu prema broju objekata, soba i kreveta .....	4
Tabela 3 - Vrste ugostiteljskih objekata za prehranu i piće .....	6
Tabela 4 - SWOT analiza poslovanja tijekom krize koronavirusa .....	33
Tabela 5 - Usporedba smještajnih pokazatelja u gradu Zagrebu 2019./2020. ....	35