

# Upravljanje kvalitetom i poslovni rezultati na primjeru CRESANKE d.d.

---

Šegota, Mia

Master's thesis / Specijalistički diplomski stručni

2020

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

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:125:254327>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2025-01-14**



Repository / Repozitorij:

[Polytechnic of Rijeka Digital Repository - DR PolyRi](#)



# **VELEUČILIŠTE U RIJECI**

Mia Šegota

## **UPRAVLJANJE KVALITETOM I POSLOVNI REZULTATI NA PRIMJERU CRESANKA D.D.**

(specijalistički završni rad)

Rijeka, 2020.



# **VELEUČILIŠTE U RIJECI**

Poslovni odjel

Specijalistički studij Poduzetništvo

## **UPRAVLJANJE KVALITETOM I POSLOVNI REZULTATI NA PRIMJERU CRESANKA D.D.**

(specijalistički završni rad)

MENTOR

Mr. sc. Denis Buterin, viši predavač

STUDENT

Šegota Mia

MBS: 2423000100/18

Rijeka, rujan 2020.

## Sažetak

Kvaliteta je pojam s kojim se susrećemo gotovo svakodnevno te je od pamtivijeka zauzimala važno mjesto u ljudskom životu. Predstavlja zadovoljstvo kupca, a na osnovu toga se vidi kako kvalitetu ne definira proizvođač već krajnji korisnik. Financijski izvještaji prikazuju položaj i uspješnost poslovanja poduzeća, a sastavljaju se na kraju poslovne godine. Za potrebe pisanja ovog rada odabrano je poduzeće Cresanka d.d. te se analizirala bilanca i račun dobiti i gubitka za razdoblje od siječnja do prosinca 2016. godine, isto tako 2017. godine i 2018. godine. Analiza rezultata pokazala je da Cresanka d.d. iz godine u godinu uspijeva ostvariti sve bolje rezultate te nastavlja s ulaganjima u kvalitetu svojih proizvoda/usluga.

Ključne riječi: kvaliteta, norma, okoliš, bilanca, račun dobiti i gubitka

## SADRŽAJ

1. UVOD.....	5
2. RELEVANTNE ZNAČAJKE KVALITETE.....	3
2.1. Definicije kvalitete.....	4
2.2. Razvoj kvalitete kroz povijest .....	5
2.3. Pokazatelji i aspekti kvalitete .....	8
2.4. Temeljna načela kvalitete .....	9
3. STANDARDI UPRAVLJANJA OKOLIŠEM.....	10
3.1. Održivi ili ekološki razvoj .....	11
3.2. Definiranje sustava upravljanja okolišem .....	12
3.3. Norma ISO 14001:2004 i EMAS .....	14
3.3.1. Opis djelatnosti - Cresanka d.d.....	17
3.3.2. Kamp Kovačine .....	19
4. ANALIZA REZULTATA CRESANKA D.D. ....	26
4.1. Horizontalna i vertikalna analiza bilance i računa dobiti i gubitka Cresanka d.d. ....	28
4.2. Analiza bilance i računa dobiti i gubitka prema financijskim pokazateljima.....	39
20. ZAKLJUČAK.....	47
POPIS LITERATURE.....	48
POPIS ILUSTRACIJA .....	49

### 1. UVOD

Kvaliteta u današnje vrijeme ima vrlo značajnu ulogu. Poslovanje pojedinog poduzeća ogleda se u kvaliteti proizvoda i usluga, odnosno koliko proizvod ili usluga zadovoljavaju potrošačeve želje, potrebe i očekivanja. Budući da se želje i potrebe kupaca stalno mijenjaju, poduzeće mora uskladiti i prilagoditi svoje proizvode i usluge.

Cresanka d.d. najveći je poslovni subjekt na otoku i pojedinačno najveći poslodavac, te posluje na atraktivnim lokacijama uz more baveći se ugostiteljstvom, turizmom i trgovinom. Kao takvo poduzeće, Cresanka d.d veliku pažnju pridaje kvaliteti proizvoda i usluga.

Tema ovog završnog rada je „Upravljanje kvalitetom i poslovni rezultati na primjeru Cresanka d.d.“, a rad se sastoji od četiri poglavlja. U prvom poglavlju završnog rada govorit će se o kvaliteti kroz povijest, njezinim pokazateljima i načelima te o standardima upravljanja okolišem. U drugom poglavlju definirat će se sustav upravljanja okolišem te će se objasniti norma 140001 i njezino uvođenje u poduzeće Cresanka d.d., točnije u kamp Kovačine. U trećem poglavlju tj. analizom poslovanja poduzeća tj financijskih izvještaja dobija se cjelokupna slika poslovanja poduzeća, odnosno značaj kvalitete u poslovanju Cresanke d.d.

## **2. RELEVANTNE ZNAČAJKE KVALITETE**

Riječ kvaliteta potječe od latinske riječi "qualitas" što u prijevodu predstavlja više značenja, kao naprimjer svojstvo, sposobnost, odlika, vrijednost. Jedan od najpoznatijih gurua kvalitete i jedan od najznačajnijih osoba koje su pridonijele razvoju kvalitete u svijetu jest Joseph Moses Juran.

Osnovna aktivnost kvalitete je u tome što je to osnovni pozitivan koncept. Nitko nije protiv i svi je žele imati, u isto vrijeme pojam kvalitete po pravilu dovodi do konfuzije i pogrešnog tumačenja, zato što je teško, a neki kažu i nemoguće, definirati njezino točno značenje, tako da prevladava tradicionalizam u pogledu njezinog tumačenja. (Živko,2002., 3.)



## 2.1. Definicije kvalitete

Postoje dvije definicije kvalitete, a to su :

- Službena definicija kvalitete

Kvaliteta je mjera ili pokazatelj obujma odnosno iznosa uporabne vrijednosti nekog proizvoda ili usluge za zadovoljenje točno određene potrebe na određenom mjestu i u određenom trenutku, tj. onda kad se taj proizvod i ta usluga u društvenom procesu razmjene potvrđuju kao roba. (Injac, 1998.,64.)

Kvaliteta (kakvoća) proizvoda apsolutna je pretpostavka njegova društvenog priznavanja i transformacije u robu, pa time istodobno i osnovni uvjet za život i rad bilo kojeg proizvođača i njegova pojavljivanja na tržištu. (Lazibat,2009,42.)

- Opća definicija kvalitete

Prema normi HRN EN ISO 8402 definicija kvalitete glasi: Kvaliteta (kakvoća) je ukupnost svojstava stanovitog entiteta koja ga čine sposobnim zadovoljiti izražene ili pretpostavljene potrebe. Službena definicija izvorno potječe iz opće definicije kvalitete, jer „ukupnost svojstava stanovitog entiteta koje ga čine svojstvenim da zadovolji izražene ili pretpostavljene potrebe“, ne govori ni o čemu drugom, već o uporabnoj vrijednosti proizvoda. (Lazibat, 2009, 42.)

## 2.2. Razvoj kvalitete kroz povijest

Kvaliteta se počela promatrati i mjeriti krajem 19. Stoljeća s pojavom masovne proizvodnje.

S gledišta pojma kvalitete proizvoda i usluga postoji 5 faza u povijesnom razvoju kvalitete, a to su:

### 1.FAZA : Ponuda je manja od potražnje

Prva faza je faza gdje je ponuda manja od potražnje i javlja se u poslijeratnom razdoblju gdje je kupac primoran kupiti sve što mu se ponudi. U tom razdoblju, menadžment se koncentrirao na proizvodnju te na osiguranje količine. Upravo zbog toga što proizvođači odnosno distributeri gledaju na kupca kao na opterećenje na kraju proizvodnog ili distribucijskog lanca, inovacije u proizvodnji ili neke od mjera za obrazovanje zaposlenika nisu bile primarni cilj. (Lazibat, 2009.,3.)

### 2.FAZA : Uravnoteženje ponude i potražnje

Napori za povećanjem količina proizvedene robe imali su za posljedicu da je protokom vremena došlo do uspostavljanja ravnoteže između ponude i potražnje. Na taj se način stvarala mogućnost da proizvođač odnosno prodavatelj obrati veću pozornost oblikovanju proizvoda, odnosno da se ispune prvi jednostavni zahtjevi u pogledu kvalitete. (Lazibat, 2009.,4.)

U ovoj fazi došlo je i do javljanja novih metoda za ispitivanje kvalitete, te možemo reći da je tako započela era statističke kontrole kvalitete.

### 3.FAZA : Povećana ponuda proizvoda- promicanje i promjena tržišta

Sve veća konkurencija omogućuje kupcu da zahtijeva proizvod bez greške, a veliki korisnici uvode definirane sustave osiguranja kvalitete dobavljača i provjeravaju dobavljače. Javlja se sve jača svijest da se proizvod ne smije „ispitivati izunutra“ stoga su uvedene norme za normiranje sustava osiguranja kvalitete ISO 9000ff 1987. Godine. Taj isti certificirani

sustav osiguranja kvalitete predstavlja konkurentsku prednost i služi kao baza za stvaranje povjerenja između isporučitelja i kupca. (Lazibat,2009.,4.)

#### 4.FAZA : Promjena i proširivanje razumijevanja proizvoda

Četvrta faza govori o tome kako su moderne tvrtke orijentirane na budućnost, kupac postavlja uvjet odnosno traži kvalitetnu uslugu i besprijekornu kvalitetu. Certifikacija sustava upravljanja kvalitetom se sve više proširuje i na poduzeća u području usluga. Definicija kriterija kvalitete postaje sve teža te se zato zahtjeva šire razumijevanje problematike pri procjenjivanju izvršenih usluga.

Serijske norme ISO 9000:1994 po prvi puta u priču o sustavima za upravljanje kvalitetom uvodi jasna „pravila igre“ koja se moraju poštovati. Javljaju se brojne nagrade, te priznanja vezanih za poslovnu izvrsnost. (Lazibat,2009.,4.)

5.FAZA : Međusobno povezivanje isporučitelj/kupac, kvaliteta usluge, značaj zaštite životne okoline- orijentacija na budućnost

U petoj, završnoj fazi, više nije dovoljno ispuniti samo zahtjev kupca za kvalitetom proizvoda ili usluge već se radi na zajedničkom planiranju zahtjeva kupaca i isporučitelja u pogledu kvalitete, kao i pojačanom povezivanju različitih poduzeća u jedinstven proces nastanka proizvoda zbog optimalizacije cjelokupnih sustava. Povjerenje između isporučitelja i kupca može se postići samo uz pomoć odgovarajućeg dokumentiranog i certifikiranog sustava za upravljanje kvalitetom. (Lazibat, 2009.,4.)

Slika 1.: Povijest kvalitete (faze)



Izvor: <http://www.svijet-kvalitete.com/index.php/povijest>(20.8.2020)

### 2.3. Pokazatelji i aspekti kvalitete

Kvaliteta se može analizirati s više aspekata kao što su kvaliteta gotovih proizvoda, sirovina, rezervnih dijelova itd. Ako se želi izraziti kvaliteta nekog tehničkog proizvoda, potrebno je imati pokazatelje mjerila koje će razumijeti svi zainteresirani. Ovisno o proizvodu imamo različite pokazatelje i mjerila kvalitete. Ako se radi o složenom proizvodu, onda se kvaliteta izražava preko jednog ili dva pokazatelja.

Neki od autora sve pokazatelje svrstavaju u tri skupine:

1. Pokazatelji koji određuju funkcionalnost proizvoda
2. Pokazatelji koji određuju pouzdanost i trajnost proizvoda
3. Pokazatelji koji predstavljaju hedonistički dodatak

Prve dvije skupine su jasne same po sebi, dok treća skupina predstavlja želju da se zadovolji potreba na ugodan način, što znači, od hrane se zahtijeva ukus a ne samo hranjivost, od odijela se zahtijeva elegancija i lijep izgled a ne samo funkcionalnost.

Kako bi organizacija uspjela opstati na tržištu ili kako bi proširila svoje poslovanje, ona mora zadovoljiti slijedeće aspekte kvalitete:

#### 1. Marketinški aspekt

U sebi sadrži i tehnički aspekt, a odnosi se na karakteristike proizvoda. Također se odnosi na proizvode s kojima organizacija izlazi na slobodno tržište u cilju da kupci odaberu baš njihove proizvode, a to podrazumijeva da moraju biti brži i bolji od ostalih konkurenata. Da bi se to ostvarilo, kvaliteta proizvoda mora zadovoljiti zahtjeve kupaca, biti bolja od konkurencije, osigurati pogodnu uporabu, jeftino održavanje i slično.

## 2. Poslovni aspekt

Poslovni aspekti kvalitete obuhvaćaju ekonomski i organizacijski aspekt kvalitete, te također podrazumijevaju kvalitetu poslovnih procesa u organizaciji. Kako bi se poboljšala kvaliteta poslovnih procesa treba osigurati njihov sinkronizirani tijek čime se realiziraju slijedeći učinci: povećanje proizvodnosti, povećanje ekonomičnosti, povećanje profita i povećanje rentabilnosti.

## 3. Društveni aspekt

Društveni aspekti kvalitete uključuju moralno etički aspekt kvalitete. Usmjeren je na kvalitetu života svih građana, a odnosi se na zahtjeve da proizvodi i procesi u organizaciji budu takvi da u potpunosti osiguravaju zaštitu zdravlja ljudi, zaštitu okoliša, zaštitu kupaca i slično. (Štajdohar – Pađen, 2009.,13.)

### **2.4. Temeljna načela kvalitete**

Kvaliteti uvijek moramo težiti, ali niti u jednom trenutku ne smijemo misliti da smo ju dosegli iz razloga što ono što se smatra kvalitetom danas, ne znači da će to biti kvalitetno i sutra. Upravo iz tog razloga vrlo su nam bitna osnovna načela kvalitete.

1. Orijentacija na kupca – svako poduzeće ovisi o svojim kupcima pa bi trebali razumijeti i usmjeriti se na njihove želje i potrebe.
2. Vođenje – vođe poduzeća moraju uspostaviti jedinstvo svrhe i smjera tog istog poduzeća.
3. Uključivanje ljudi – zaposlenike treb uključiti sa svih razina poduzeća kako bi njihove sposobnosti bile iskorištene za dobrobit tvrtke.
4. Procesni pristup – ostvarivanje rezultata bolje je kada se pripadnim resursima i radnjama upravlja kao s procesom

5. Sustavni pristup upravljanju – pridonosi djelotvornosti i učinkovitosti u postizanju ciljeva u poduzeću.
6. Stalno poboljšavanje – način ostvarivanja rezultata i način rada poduzeća bi trebalo konstantno poboljšavati
7. Činjenični pristup odlučivanju – na analizi podataka i informacija se temelji svaka djelotvorna odluka.
8. Obostrano korisni odnosi s dobavljačima – poduzeće i njeni dobavljači trebaju raditi na stvaranju vrijednosti kako bi se razvili obostrano korisni odnosi. (Štajdohar – Pađen, 2009.,14.)

### **3. STANDARDI UPRAVLJANJA OKOLIŠEM**

Porastom brige za kontinuirano unapređivanje kvalitete okoliša, organizacije svih tipova i veličina povećanu pažnju posvećuju učincima koje njihove aktivnosti, proizvodi i usluge imaju na okoliš. Postizanje zdravog utjecaja na okoliš zahtjeva od organizacije obvezivanje na sustavan pristup i kontinuirano unapređivanje njihovih sustava upravljanja okolišem.

Organizirane su prve konferencije na temu zaštite okoliša, a 1992. godine održana je znamenita UN konferencija o okolišu i razvoju u Rio de Janeiru koja je postavila temelje u daljnjem razvoju ekologije u svijetu. U Velikoj Britaniji 1990.godine počelo je pripremanje prvih normi na području zaštite i očuvanja okoliša, što je poslužilo kao temelj za izradu propisa na području upravljanja okolišem (EMAS), koji su u EU prihvaćeni u prvoj polovici 1995:godine. (Strašek,1999.,9,10.)

Učinkoviti sustav upravljanja okolišem pomaže organizacijama da izbjegnu, smanje i kontroliraju loše učinke koje njihove aktivnosti, proizvodi i usluge imaju na okoliš, postignu

usklađenost sa zakonskim regulativama te drugim pravnim aktima te asistira u kontinuiranom unapređivanju performansi koje utječu na okoliš. (ISO 14004:2004 (E), str.6.)

### **3.1. Održivi ili ekološki razvoj**

Proučavanje sustava upravljanja okolišem nemoguće je bez definiranja pojma održivog razvoja koji predstavlja i osnovni razlog nastanka sustava za upravljanje okolišem.

Pojam „održivi“ ili ekološki prihvatljiv razvoj upotrebljava se od 1987.godine kada je Svjetska komisija za okoliš i razvoj usvojila koncept ekološki prihvatljivog gospodarskog razvoja kao odraz povećane brige za okoliš. Održivi razvoj trebao bi omogućiti zadovoljenje potreba sadašnje generacije, ali ne na račun generacija koje dolaze.

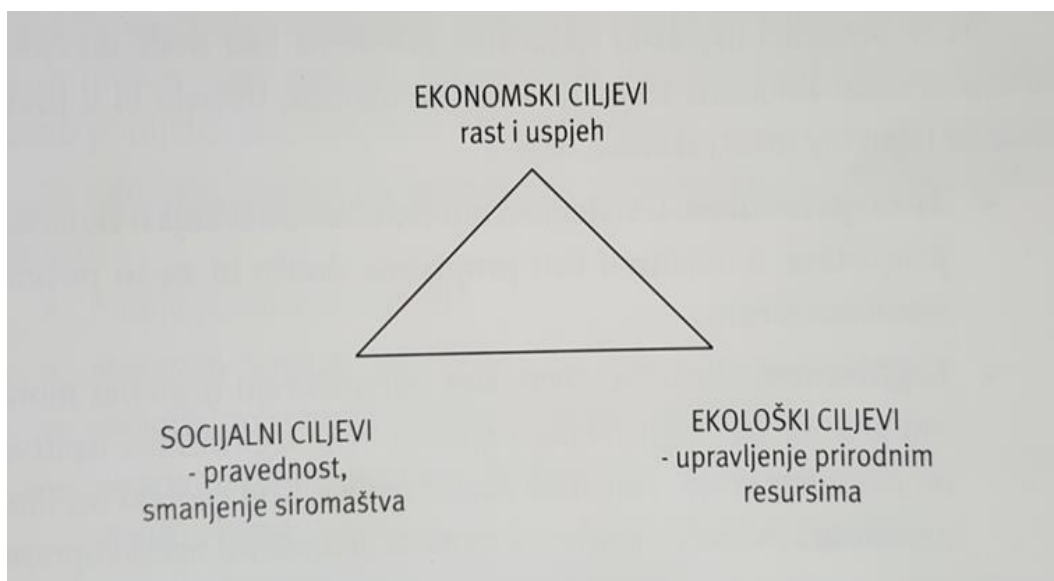
Održivi razvoj podrazumijeva nekoliko skupina potpristupa:

- Ekonomski pristup podrazumijeva maksimiziranje neto dobiti iz gospodarskih aktivnosti uz održavanje ili povećanje ekoloških i socijalnih vrijednosti te osiguravanje dovoljno novca za zaštitu siromašnih i zadovoljenje njihovih osnovnih potreba
- Ekonomski ciljevi su rast i uspjeh te
- Socijalni ciljevi koji se nastoje svesti na pitanja nejednakosti i smanjenje siromaštva

(Lazibat, 2004.,385.)



Slika 2.: Ciljevi ekološki prihvatljivog razvoja



Izvor: Lazibat, 2004.,385.)

### 3.2. Definiranje sustava upravljanja okolišem

S aspekta okoliša, sustav za upravljanje poduzećem definiran je kao splet organizacijske strukture, postupaka, navika i izvora za upravljanje poduzećem. Sustav upravljanja okolišem omogućuje poduzećima da prouče svoj utjecajna okoliš, kako s tehničkog tako i sa financijskog stajališta poslovanja, te zahtjeva da poduzeća uključe u svoje programe potrebu za djelovanjem u skladu sa zakonskim propisima u odnosu prema okolišu, kao i praćenje mišljenja zainteresiranih stranki o njihovom poslovanju. Država je prenijela odgovornost za čisti okoliš na tržište, određujući minimalni okvir djelovanja graničnim vrijednostima štetnih tvari. (Lazibat,2009.,385.)

Uvođenjem ekološkog upravljanja poduzećem postižu se sljedeće prednosti:

- manja potrošnja energije
- sustavna briga za zaposlene
- racionalno iskorištavanje prirodnih bogatstava
- uspostavljanje sustava komuniciranja
- smanjenje troškova zbrinjavanja otpada
- optimalna potrošnja sirovina
- strateške prednosti na tržištu
- smanjeni rizici od nesreća

Smisao uvođenja sustava upravljanja okolišem nije da se stvori još jedna dodatna razina ili razlog birokratizacije u organizaciji, već bi trebao biti integriranje problema okoliša u glavne funkcije poslovanja poduzeća. Aspekti okoliša trebaju služiti kao nadopuna postojećim aktivnostima kompanije gdje god je to moguće, tj. biti uklopljeni u već postojeću organizacijsku strukturu organizacije. Kako bi sustav upravljanja okolišem ispunio zahtjeve potrebno je da se prilikom njegova dizajniranja poštuju sljedeća pravila:

1. Razumijeti potrebe vlastitog sustava upravljanja okolišem
2. Razumijeti aspekte poslovanja koji u najvećoj mjeri utječu na okoliš
3. Odluka o načinu na koji će pristupiti pojedinim aspektima djelovanja na okoliš
4. Izgradnja sustava upravljanja okolišem orijentiranog ka ostvarivanju prethodno definiranih ciljeva
5. Razvijanje procedura radi praćenja napretka u ostvarivanju zadanih ciljeva (Lazibat, 2009.,387.,388.)

### 3.3. Norma ISO 14001:2004 i EMAS

Međunarodna organizacija za normizaciju osnovala je 1993. godine poseban tehnički komitet pod nazivom TC 207 koji se sastojao od određenog broja pododbora pri čemu se svaki bavio posebnom problematikom utjecaja na okoliš. Osnovna zadaća TC 207 bila je standardizacija svjetskih sustava upravljanja okolišem na područjima:

1. Sustava upravljanja okolišem
2. Audita upravljanja okolišem
3. Ekološkog etiketiranja
4. Procjena uspješnosti upravljanja okolišem
5. Analiza životnog ciklusa proizvoda
6. Određivanja pojmova i definicija
7. Ekoloških aspekata proizvodnih standarda (Lazibat, 2009.,389)

Postoje dva osnovna tipa ISO standarda:

1. Normativni- navode zahtjeve koji se moraju ispuniti, a provjera ispunjavanja takvih zahtjeva provodi se auditom
2. Informativni- daju samo određene smjernice, a kao takvi ne nude mogućnost certifikacije i nisu podložni auditu

ISO 14001 sustav za upravljanje okolišem jedini je normativni standard iz „obitelji“ ISO14000, dok su svi ostali standardi iz te „obitelji“ informativni.

Dva najvažnija sustava upravljanjem okolišem su EMAS i ISO 14001. Glavni cilj je poboljšanje zaštite okoliša postupcima samokontrole uzročnika utjecaja na okoliš. Ti sustavi trebaju strukturiranim postupcima poduprijeti identifikaciju problema, analizu problema, stvaranje alternativni i izbor rješenja pitanja okoliša. Oba sustava upravljanja okolišem mogu se promatrati kao instrumenti za aktivno i odgovorno ponašanje. (Lazibat, 2005.,395)

Uz sve sličnosti postoji i niz razlika, koje su prikazane u tablici.

Slika 3.: EMAS i ISO 14000

	EMAS	ISO 14001
Područje važnosti	EU	cijeli svijet
Vrsta poduzeća	industrijska	sva
Područje primjene	lokacija	otvoreno
Aspekti okoliša	sveobuhvatno razmatranje	oni s mogućnošću utjecaja
Objavljivanje	obveza	neobavezno
Valjanost	potrebna validacija	moguća certifikacija
Mjerilo uspjeha	najbolja raspoloživa tehnologija	relevantni propisi
Neprekidno poboljšavanje	performanse okoliša	sustav upravljanja okolišem
Direktna veza s QM	formalno nikakva	formalna (ISO 9000)

Izvor: Lazibat, 2005.,395.

Postoji šest osnovnih zahtjeva ISO 14001:2004 koji su postavljeni u navedenoj normi, a to su:

1. Opći zahtjevi
2. Politika upravljanja okolišem - mora odgovarati utjecaju organizacije na okoliš i osigurati organizaciji da postavi vlastite, opće i pojedinačne ciljeve, te mora biti objavljena unutar organizacije i dostupna javnosti.
3. Planiranje – aspekti okoliša, zakonski i ostali zahtjevi, opći i pojedinačni ciljevi i programi
4. Primjena i rad – osigurati odgovarajuće upravljanje i praćenje aspekata okoliša djelatnosti, proizvoda i usluga (ustrojstvo i odgovornost, izobrazba, svijest i stručnost, komunikacija, dokumentacija sustava upravljanja okolišem, nadzor dokumenata, nadzor rada, pripravnost i odaziv u izvanrednim situacijama).
5. Provjera – osigurati da organizacija prati ključne sastavnice svog sustava upravljanja okolišem u skladu s politikom, općim ciljevima i zakonskim zahtjevima (praćenje i mjerenje, evaluacija usklađenosti, zapisi, nezavisno ocjenjivanje sustava upravljanja okolišem).
6. Upravina ocjena/ pregled upravljanja – mora se ocjeniti napredak i rezultat sustava upravljanja okolišem, ocijeniti pogodnost, primjerenost i djelotvornost sustava upravljanja okolišem te raspolagati podacima potrebnim za ocjenjivanje. (Lazibat, 2009.,403.)

### 3.3.1. Opis djelatnosti - Cresanka d.d.

Slika 4.: Cresanka dioničko društvo



Izvor: [https://cresanka.hr/assets/images/back\\_logo.jpg](https://cresanka.hr/assets/images/back_logo.jpg)(6.9.2020)

Cresanka d.d. je dioničko društvo za ugostiteljstvo, turizam i trgovinu koje djeluje na sjevernom dijelu otoka Cresa. Najveći je poslovni subjekt na otoku i pojedinačno najveći poslodavac, te posluje na atraktivnim lokacijama uz more. Neke od djelatnosti Cresanke d.d. su: ugostiteljstvo, djelatnost putničkih agencija, prodaja i posredovanje u prodaji, mjenjački poslovi, trgovina na veliko i malo, poslovanje vlastitim nekretninama, skladištenje robe i drugo. Osnovne djelatnosti društva su ugostiteljstvo i trgovina kojima se ostvaruje preko 90% ukupnog prihoda društva.

Društvo je upisano u registarski uložak s matičnim brojem subjekta upisa 040017236 kod Trgovačkog suda u Rijeci. Upravu Društva predstavlja gosp. Stevo Filinić koji Društvo zastupa samostalno i pojedinačno.

Nadzorni odbor Društva predstavlja:

Predsjednik – Lino Sinčić

Članovi – Mario Enrico Andretta, Francesco Marchesan, Maurizio Benedetti i Marco Andretta

Cresanka d.d. nudi različite vrste kvalitetnog smještaja:

- Kamp "Kovačine" - kategorija 3 zvijezdice, čini 27 ha zemljišta sa objektima standarda kampa: recepcijom, 8 sanitarnih čvorova, restoranom, zalogajnicom, caffè barom, trgovinom, vezovima i dizalicom za plovila, dječjim i sportskim igralištima, praonicom vozila, stanicom za punjenje električnih vozila i drugim sadržajima.
- Sobe "Tamaris", samostalni objekt unutar kampa "Kovačine", kategorija 3 zvijezdice, 32 kreveta
- Hotel "Kimen" Cres, obiteljski hotel, kategorija 3 zvijezdice, 412 kreveta sa popratnim sadržajima: tenis terenima, wellness centrom, igralištem za djecu i drugo.
- Sobe "Rivijera", kategorija prenoćište, 35 kreveta
- Apartmani i privatne sobe, smještaj u gradu Cresu, kategorija 3 i 4 zvijezdice, 300 kreveta
- Apartmani i privatne sobe, smještaj u Valunu, kategorija 2 i 3 zvijezdice, 40 kreveta
- Kamp "Zdovica", Valun, kategorija 1 zvijezdica, kapacitet do 250 osoba

Ostali ugostiteljski objekti su: caffè bar „Valun“ (30 stolica), buffet „Lubenička loza“ (40 stolica), restoran „Kovačine“ (150 stolica), caffè bar „Lanterna“ (60 stolica), zalogajnica „Kovačine“ (80 stolic

Radom kampova (Kovačine i Zdovica), hotela Kimen, te agencijskim posredovanjem u kućnoj radinosti (Turist biro Cres i Valun) Cresanka d.d. ostvaruje preko 50% ukupno ostvarenih noćenja na području grada Cresa. Planiranim ulaganjima Cresanka d.d. želi učvrstiti i ojačati svoj vodeći položaj na području usluga noćenja podižući kvalitetu i kategoriju objekata za smještaj, obogaćujući i šireći turističku ponudu.

### 3.3.2. Kamp Kovačine

U ovom Priručniku ispunjavaju se zahtjevi i sukladnosti norme ISO 14001:2015, te dio obveznih postupaka vezano za dokumentirane postupke. Izrazi koji se odnose na organizaciju i vodstvo opisani su u normi ISO 14001:2015.

Slika 5.: Kamp Kovačine



Izvor: [https://cdn-camp-kovacine.r.worldssl.net/images/EKO\\_KOVACINE.png](https://cdn-camp-kovacine.r.worldssl.net/images/EKO_KOVACINE.png)(6.9.2020)

Kamp Kovačine smješten je na otoku Cresu, te se nalazi u neposrednoj blizini samog grada Cresa. Kamp raspolaže sa komfornim parcelama za kampiranje, a površina kampa se proteže na 23 ha uređene površine, opremljene modernim sanitarijama, plažama za pse, trgovinama, restoranima, dječjim igralištima...



Slika 6: Kamp Kovačine



Izvor: [https://cdn-camp-kovacine.r.worldssl.net/images/img\\_front.jpg](https://cdn-camp-kovacine.r.worldssl.net/images/img_front.jpg)(6.9.2020)

Kamp je dobitnik brojnih nagrada, a posebno se ističe „zeleno“ poslovanje tvrtke (certifikati „Zeleni ključ“, „Ecocamping“, „ZelEn“, „Plava zastava“), najčešće u obliku logo tipova. Kamp prati i preispituje informacije o vanjskim i unutarnjim pitanjima, koja utječu na njezinu sposobnost za postizanje očekivanih rezultata sustava upravljanja okolišem. Sve aktivnosti, proizvodi i usluge Kampa unutar područja primjene su uključena u sustav upravljanja okolišem. Za postizanje očekivanih izlaza uključujući poboljšanje provedbe zaštite okoliša, Kamp je ustanovio, primijenio, održava i stalno će poboljšavati sustav upravljanja okolišem uključujući potrebne procese i njihova međusobna djelovanja u skladu sa zahtjevima ove međunarodne norme. Kako kamp posjeduje brojne certifikate koji ističu „zeleno“ poslovanje tako imaju i česte nadzore o kojima se vode zapisi.

Uprava također ustanovljuje, primijenjuje i održava politiku okoliša tako da je primjerena svrsi i kontekstu organizacije, pruža okosnicu za postavljanje ciljeva okoliša, uključuje opredijeljenost za zaštitu okoliša uz sprječavanje onečišćenja, uključuje opredijeljenost za ispunjavanje obveza udovoljavanja te uključuje opredijeljenost za stalno poboljšanje sustava upravljanja okolišem. Svi zaposlenici uključeni u uvođenje sustava upravljanja okolišem imaju dostatna stručna znanja i odgovarajuće su obučeni za obavljanje svojih zadataka.

Kamp prati, mjeri, analizira i procjenjuje svoju provedbu zaštite okoliša. Oprema za rad se redovito ispituje od strane ovlaštenih ispitivača, sukladno zakonskim propisima. Prilikom nabave proizvoda koji su bitni za rad uvijek se pazi da udovoljavaju zahtjevima okoliša, koliko je to moguće.

Redovito se prati:

- količina odvezenog otpada,
- potrošnja energenata,
- čistoća mora,
- te se pazi da gosti ne troše vodu bez razloga.

Kamp provodi i unutarnje prosudbe u planiranim vremenskim razdobljima kako bi se osigurale informacije je li sustav upravljanja okolišem sukladan sa vlastitim zahtjevima organizacije za njezin sustav upravljanja okolišem i zahtjevima ove međunarodne norme, te d li je učinkovito primijenjen i održavan.

Uprava mora preispitati sustav upravljanja okolišem u planiranim vremenskim razdobljima radi osiguranja nastavljanja prikladnosti, primjerenosti, učinkovitosti i usklađenosti sa strateškim usmjerenjem ustanove. Upravina ocjena sadržava područja ocjenjivanja koji su obuhvaćena definiranim obrascem.

Kamp je kod planiranja sustava upravljanja okolišem odredio rizike i prilike koje treba riješiti da sustav upravljanja okolišem može postići određene rezultate, poboljšati željeni učinak te postići poboljšanja

Tablica 1. Mjere za rješavanje rizika i prilika

<b>ASPEKT OKOLIŠA</b>	<b>RIZIK</b>	<b>MJERA ZA RJEŠAVANJE RIZIKA</b>	<b>PRILIKA</b>	<b>MJERA ZA RJEŠAVANJE PRILIKA</b>
Onečišćenje mora	Zagađenje mora	Redoviti nadzori redara	/	/
Proizvodnja otpada	Zagađenje	Opskrba spremnicima za otpad.	Recikliranje	Gosti će otpad razvrstati u za to predviđene spremnike, te će taj otpad biti otpremljen na reciklažu od strane ovlaštenih sakupljača.
Potrošnja el. energija	Emisije u zrak, zagađenje	Prikupljanje, tj. izdvajanje ovih tvari iz rashladnih uređaja provode samo za to educirane i ovlaštene osobe.	Ušteda	Nabavljati opremu niske emisije i utjecaja na okoliš, redovito servisiranje klima. Istekom životnog vijeka propisno zbrinuti opremu.  Kontinuirano mijenjanje običnih žarulja sa štednim, zbog uštede električne energije
Otpadne vode	Zagađenje vode	Redovito održavati radni prostor čistim	/	/

Održavanje kampa	Zagađenje vode	Pravilno rukovanje pri korištenju sredstava  Korištenje ekoloških sredstava za čišćenje.	/	/
Roštilj-namijenjen za goste kampa	Požar	Informirati goste o mogućim opasnostima, stalni nadzori od strane redara.	/	/
Napadi životinja	Ozljede	U slučaju napada životinje gosti obavijeste redara ili recepciju, koji pozovu odgovornu osobu koja će zbrinuti životinju	/	/
Dizalica za barke i dizalica / naprava za invalide	Mehaničke opasnosti, opasnosti od pada I dr.	Pri korištenju postupati sukladno uputama, vršiti periodične preglede	/	/
Ispuštanje lož ulja iz oštećenog spremnika, nastanka požara u slučaju prisutnosti izvora paljenja,  ispuštanje lož ulja prilikom pretakanja iz autocisterne u nadzemni spremnik	Iscrpljivanje resursa, emisije u zrak	Pretakati na namjenski uređenim mjestima uz osiguravanje stalnog provjetravanja / odvođenja zraka. Koristiti ispravnu opremu i uređaje.	/	/

<p>Ispuštanje UNP-a prilikom pretakanja iz autocisterne u nadzemni spremnik, nastanak eksplozivne smjese para UNP-a sa zrakom i nastanak eksplozije uzrokovane upotrebom iskre ili plamena</p> <p>Iscrpljivan je resursa</p>	<p>Iscrpljivanje resursa</p>	<p>Posude držati čvrsto zatvorene i u dobro provjetrenim prostorima, sukladno propisima o držanju i rukovanju zapaljivim tekućinama.</p> <p>Pretakati na mjestima uređenim za tu vrstu operacije. Skladištiti u posudama koje su izrađene i opremljene prema posebnim propisima za skladištenje ove vrste robe</p>	<p>/</p>	<p>/</p>
<p>Skladištenje energenata, sirovina i otpada, manipulacija, Incidentne situacije</p>	<p>Emisije u zrak, zagađenje mora, zagađenje tla, buka i vibracije</p>	<p>Postupati sukladno zakonskim propisima i internim pravilnicima i planovima; Pravilniku o zaštiti na radu, Zaštiti od požara, Operativni plan interventnih mjera za slučaj izvanrednih i iznenadnih onečišćenja voda,</p>	<p>/</p>	<p>/</p>

Izvor: obrada autorice

Kamp je odredio mogućnosti za poboljšanje i primijeniti će sve potrebne mjere za ostvarenje očekivanih izlaza sustava upravljanja okolišem.

Kada se pojavi nesukladnost kamp će reagirati i prema potrebi poduzeti mjere za nadzor i popravak, rješavati posljedice, procijeniti potrebu za mjerama radi uklanjanja uzorka nesukladnosti kako se ne bi ponovno pojavila. Primijeniti će bilo koju potrebnu mjeru, preispitati učinkovitost svake poduzete mjere, te ako je potrebno izvršiti promjene u sustavu upravljanja okolišem. Popravne mjere moraju biti primjerene učincima pronađenih nesukladnosti.

Kamp će sačuvati dokumentirane informacije kao dokaz prirode nesukladnosti i naknadno poduzetih mjera, rezultata popravne mjere. Kamp ima izrađen dokumentirani postupak u kojem su definirani zahtjevi za preispitivanje nesukladnosti, određivanje njihovih uzroka i određivanje te uvođenje nužne mjere za odstranjenje utvrđene nesukladnosti kao i ispitivanje učinka izvršene popravne mjere. U ovom postupku definirani su zahtjevi za određivanje potencijalnih izvora nesukladnosti i njihovih uzroka, utvrđivanje i uvođenje potrebnih popravni mjera. O izvršenim mjerama vode se zapisnici.

U kontinuitetu kamp će stalno poboljšavati prikladnost, primjerenost i učinkovitost sustava upravljanj okolišem.

#### 4. ANALIZA REZULTATA CRESANKA D.D.

##### Bilanca

Bilanca jest statički računovodstveni, odnosno financijski izvještaj kojim se predočava vrijednosno stanje imovine i njezinih izvora (kapitala i obveza) na određeni dan, odnosno dan bilanciranja, a sastoji se od aktivnog i pasivnog dijela.

U aktivnom se dijelu predočava vrijednosno stanje imovine, a u pasivnom dijelu stanje vlasničkog kapitala (vlasničke glavnice) i obveze (dugova). Dvostrano predočavanje imovine poslovnog subjekta u bilanci, što je temeljno obilježje dvojnoga knjigovodstva, uvjetuje jednakost između aktive i pasive, odnosno bilančnu ravnotežu. Bilančna ravnoteža izražava se na sljedeći način: (Kravaica, Ribarić Aidone, 2009.,100.)

$$\text{AKTIVA} = \text{PASIVA} \text{ odnosno } \text{IMOVINA} = \text{KAPITAL} + \text{OBVEZE}$$

Imovina predstavlja resurs koji kontrolira poduzetnik kao rezultat prošlih događaja iz kojih se očekuje priljev budućih ekonomskih koristi kod poduzetnika. Prema kriteriju ročnosti, odnosno mogućnosti transformacije u novac, imovina se dijeli na kratkotrajnu (zalihe, potraživanja, financijska imovina i novac) i dugotrajnu imovinu (nematerijalna, materijalna, financijska i potraživanja). (Kravaica, Ribarić Aidone, 2009.,235,244.)

Postoje brojni rizici koje treba znati prepoznati i na njih obratiti pozornost, poput primjerice velike dostupnosti sredstava koja može sugerirati nadolazeću financijsku krizu, a koja se potom vrlo lako može transformirati u gospodarsku krizu pa se u takvim uvjetima treba posebno oprezno zaduživati (Buterin et al, 2018). Brojne posljedice prezaduženosti i bilančnih neravnoteža do izražaja su došle upravo u vrijeme zadnje financijske krize, poznate pod imenom Velika recesija, (Buterin i Buterin, 2014)

## Račun dobiti i gubitka

Račun dobiti i gubitka jest računovodstveni izvještaj o prihodima i rashodima poduzeća u izvještajnom razdoblju - suprotne ekonomske kategorije (prihodi i rashodi) sučeljavaju se u cilju utvrđivanja njihove razlike - financijskoga rezultata poslovanja.

Prihodi i rashodi predstavljaju dinamički definirane ekonomske kategorije koje nastaju zbog promjena na imovini i obvezama, te se veza između bilance i računa dobiti i gubitka može uočiti usporedbom bilance na početku s bilancom na kraju obračunskoga razdoblja. Dakle, prihodi i rashodi promatraju se kroz njihov utjecaj na povećanje ili smanjenje ekonomskih koristi tijekom obračunskoga razdoblja, ali bez onoga dijela koji se javlja zbog sudionika u glavnici. Ako su iskazani prihodi veći od rashoda, rezultat poslovanja je pozitivan - DOBIT, a ako su iskazani rashodi veći od prihoda, rezultat poslovanja je negativan - GUBITAK. Osnovni elementi računa dobiti i gubitka jesu: rashod, prihod, dobit/gubitak prije oporezivanja, porez na dobit i dobit/gubitak poslije oporezivanja. (Kravaica, Ribarić Aidone, 2009.,120.)



#### 4.1. Horizontalna i vertikalna analiza bilance i računa dobiti i gubitka Cresanka d.d.

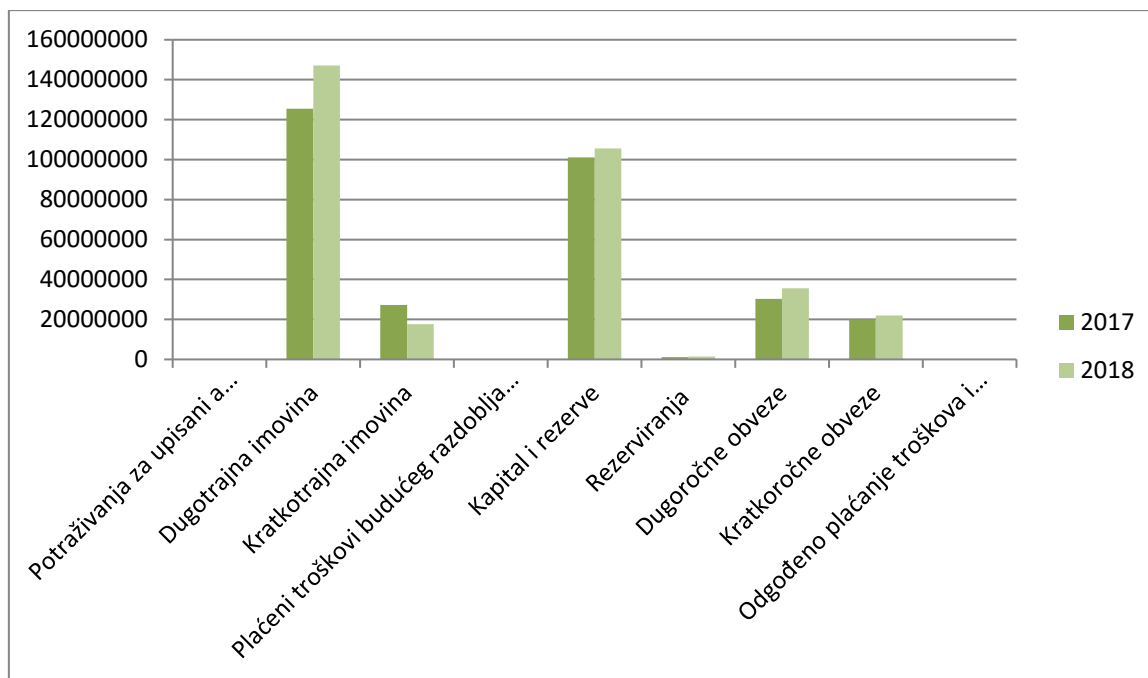
Tablica 2: Bilanca poduzeća Cresanka d.d. – 2017. i 2018. godina

AKTIVA		2017.	2018
A	POTRAŽIVANJA ZA UPISANI A NEUPLĆENI KAPITAL	0	0
B	DUGOTRAJNA IMOVINA	125.476.738	147.164.434
I.	NEMATERIJALNA IMOVINA	163.445	167.865
II.	MATERIJALNA IMOVINA	121.298.489	131.592.780
III.	DUGOTRAJNA FINANCIJSKA IMOVINA	1.043.553	12.667.031
IV.	POTRAŽIVANJA	2.971.251	2.736.758
V.	ODGOĐENA POREZNA IMOVINA	712.616	658.630
C	KRATKOTRAJNA IMOVINA	27.210.301	17.634.364
I.	ZALIHE	4.084.478	4.025.879
II.	POTRAŽIVANJA	2.254.724	1.379.202
III.	KRATKOTRAJNA FINANCIJSKA IMOVINA	18.344.603	10.090.662
IV.	NOVAC U BANCI I BLAGAJNI	2.526.496	2.138.621
D	PLAĆENI TROŠKOVI BUDUĆEG RAZDOBLJA I OBRAČUNATI PRIHODI	97.569	127.953
E	<b>UKUPNO AKTIVA</b>	<b>152.784.608</b>	<b>164.926.751</b>
F	IZVANBILANIČNI ZAPISI	37.764.925	37.914.925
<b>PASIVA</b>			
A	KAPITAL I REZERVE	101.058.409	105.678.629
I.	TEMELJNI KAPITAL	77.661.040	77.661.040
II.	REZERVE IZ DOBITI	4.986.591	9.368.556
III.	REVALORIZACIJSKE REZERVE	9.677.434	9.431.497
IV.	ZADRŽANA DOBIT	245.937	245.937
V.	DOBIT POSLOVNE GODINE	8.487.407	8.971.599
B	REZERVIRANJA	1.200.000	1.466.733
C	DUGOROČNE OBVEZE	30.324.801	35.645.227
D	KRATKOROČNE OBVEZE	19.995.060	21.930.024
E	ODGOĐENO PLAĆANJE TROŠKOVA I PRIHOD BUDUĆEG RAZDOBLJA	206.338	206.138
F	<b>UKUPNO PASIVA</b>	<b>152.784.608</b>	<b>164.926.751</b>
G	IZVANBILANIČNI ZAPISI	37.764.925	37.914.925

Izvor: Izvorna dokumentacija poduzeća Cresanka d.d., obrada autorica

Iz prikazane bilance poduzeća Cresanka d.d. za 2017. i 2018. godinu vidljivo je da dugotrajna imovina u 2017. godini iznosi 125.476.738 kuna, dok u 2018. godini iznosi 147.164.434 kuna. Kratkotrajna imovina u 2017. godini iznosi 27.210.301 kuna, dok u sljedećoj godini iznosi 17.634.364 kuna. U 2017. godini plaćeni troškovi budućeg razdoblja i obračunati prihodi iznose 97.569 kuna, a u 2018. godini 127.953 kuna. Ukupni iznos kapitala i rezervi u 2017. godini je 101.058.409 kuna, a u 2018. godini 105.678.629 kuna. U 2017. godini rezerviranja iznose 1.200.000 kuna, dok u 2018. godini iznose 1.466.733 kuna. Dugoročne obveze iz pasive u 2017. godini su 30.324.801 kuna, a u 2018. godini 35.645.227 kuna. U 2017. godini kratkoročne obveze iznose 19.995.060 kuna, dok u sljedećoj godini iznose 21.930.024 kuna. Odgođeno plaćanje troškova i prihod budućeg razdoblja u 2017. godini je 206.338 kuna, dok je u 2018. godini 206.138 kuna. Ukupna aktiva/pasiva u 2017. godini je 152.784.608 kuna, dok u 2018. godini iznosi 164.926.751 kuna.

Grafikon 1: Grafički prikaz bilance poduzeća Cresanka d.d. – 2017. i 2018.godina



Izvor: obrada autorice

Tablica 3: Horizontalna analiza bilance – 2017. i 2018.godina

OZNAKE	POZICIJA	2017.	2018.	IZNOS povećanja/s manjenja	% povećanja/ smanjenja
		IZNOS	IZNOS		
	<b>AKTIVA</b>				
A	Potraživanja za upisani a neplaćeni kapital	-	-	-	-
B	Dugotrajna imovina	125.476.738	147.164.434	21.687.696	17,28
C	Kratkotrajna imovina	27.210.301	17.634.364	- 9.575.939	-35,19
D	Plaćeni troškovi budućeg razdoblja i nedospjela naplata prihoda	97.569	127.953	30.384	31,14
	<b>UKUPNO AKTIVA</b>	152.784.608	164.926.751	12.142.143	7,95
	<b>PASIVA</b>				
A	Kapital i rezerve	101.058.409	105.678.629	4.620.220	4,57
B	Dugoročna rezerviranja	-	-	-	-
C	Dugoročne obveze	30.324.801	35.645.227	5.320.426	17,54
D	Kratkoročne obveze	19.995.060	21.930.024	1.934.964	9,68
E	Odgodeno plaćanje troškova i prihod budućeg razdoblja	206.338	206.138	-200	-0,1
	<b>UKUPNO PASIVA</b>	152.784.608	164.926.751	12.142.143	7,95

Izvor: obrada autorice

Prikazana je horizontalna analiza bilance u kojoj su uspoređene 2017. i 2018. godina. Iz tablice se vidi kako su se ukupna aktiva i pasiva u 2018. godini u odnosu na 2017. godinu povećale za 12.142.143 kuna, odnosno 7,95 %.

Dugotrajna imovina koja se sastoji od nematerijalne imovine, materijalne imovine, dugotrajne financijske imovine, potraživanja i odgođene porezne imovine u 2018. godini povećala se za 21.687.696 kuna, to jest 17,28%.

Kratkotrajna imovina koja se sastoji od zaliha, potraživanja, kratkotrajne financijske imovine te novca u banci i blagajni se u 2018. godini smanjila za 9.575.939 kune (35,19%).

Plaćeni troškovi budućeg razdoblja povećali su se u 2018. godini za 12.142.143 kuna (7,95%).

Kapital i rezerve u pasivi koji se sastoji od temeljnog (upisanog) kapitala, kapitalnih rezervi, rezervi iz dobiti, revalorizacijskih rezervi, zadržane dobiti, dobitka ili gubitka poslovne godine te od manjinskog interesa su se u 2018. godini u odnosu na prethodnu godinu povećali za 4.620.220 kuna (4,57 %).

Dugoročne obveze su se povećale za 5.320.426 kuna (17,54 %).

Također, kratkoročne obveze su se povećale u 2018.godini za 1.934.964 kuna (9,68 %).

Odgođeno plaćanje troškova i prihod budućeg razdoblja smanjili su se za 200 kuna (0,1 %).

S obzirom da je ukupna aktiva/pasiva povećana za 7,95 %, i vlasnička glavnica je povećana za 4,57 % u 2018. godini u odnosu na 2015. godinu, to ukazuje na smanjenje zaduženosti, odnosno povećanje udjela vlastitog financiranja.

Tablica 4: Vertikalna analiza bilance – 2017. i 2018.godine

OZNAKE	POZICIJA	2017.	%	2018.	%
		IZNOS		IZNOS	
	<b>AKTIVA</b>				
A	Potraživanja za upisani a neplaćeni kapital	-	-	-	-
B	Dugotrajna imovina	125.476.738	82,13	147.164.434	89,23
C	Kratkotrajna imovina	27.210.301	17,81	17.634.364	10,69
D	Plaćeni troškovi budućeg razdoblja i nedospjela naplata prihoda	97.569	0,06	127.953	0,08
	<b>UKUPNO AKTIVA</b>	152.784.608	100	164.926.751	100
	<b>PASIVA</b>				
A	Kapital i rezerve	101.058.409	66,14	105.678.629	64,08
B	Dugoročna rezerviranja	1.200.000	0,79	1.466.733	0,89
C	Dugoročne obveze	30.324.801	19,85	35.645.227	21,61
D	Kratkoročne obveze	19.995.060	13,09	21.930.024	13,30
E	Odgođeno plaćanje troškova i prihod budućeg razdoblja	206.338	0,13	206.138	0,12
	<b>UKUPNO PASIVA</b>	152.784.608	100	164.926.751	100

Izvor: obrada autorice

Kod vertikalne analize bilance ukupna aktiva i ukupna pasiva označavaju se sa 100%, a sve ostale stavke promatraju se u odnosu na ukupnu aktivu/pasivu.

U 2017. godini udio dugotrajne imovine u ukupnoj aktivi iznosi 82,13 %, dok u 2018. godini iznosi 89,23%, što znači da se udio dugotrajne imovine u ukupnoj aktivi povećao u 2018. godini.

Udio kratkotrajne imovine u 2017. godini iznosi 17,81%, dok u 2018. godini iznosi 10,69%, odnosno udio kratkotrajne imovine u ukupnoj aktivi u 2018. godini se smanjio.

U 2017. godini udio plaćenih troškova budućeg razdoblja iznose svega 0,06%, a u 2018. godini 0,08%, odnosno došlo je do malog povećanja u 2018. godini u odnosu na prethodnu godinu.

Udio kapitala i rezervi u ukupnoj pasivi u 2017. godini iznosi 66,14%, a u 2018. godini 64,08%, odnosno udio kapitala i rezervi se smanjio.

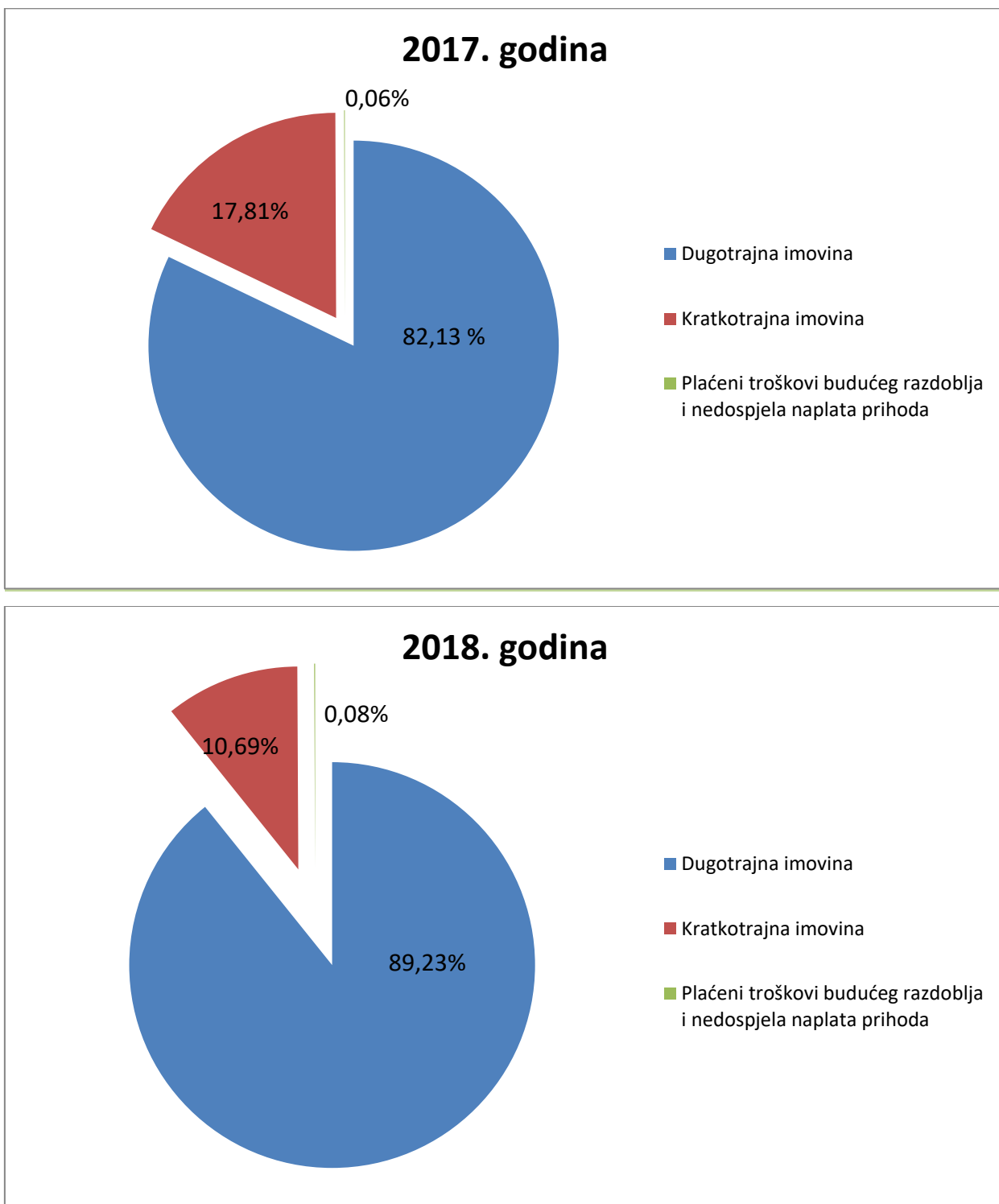
U 2017. godini udio dugoročnih rezerviranja iznosi svega 0,79%, a u 2018. godini 0,89%, odnosno vidi se neznatno povećanje.

Udio dugoročnih obveza u ukupnoj pasivi u 2017. godini iznosi 19,85%, a u 2018. godini 21,61%, vidi se da se udio dugoročnih obveza povećao u 2018. godini.

Udio kratkotročnih obveza u 2017. godini iznosi 13,09%, dok u 2018. godini iznosi 13,30%. Kod kratkoročnih obveza vidi se neznatno povećanje u 2018. godini u odnosu na 2017. godinu.

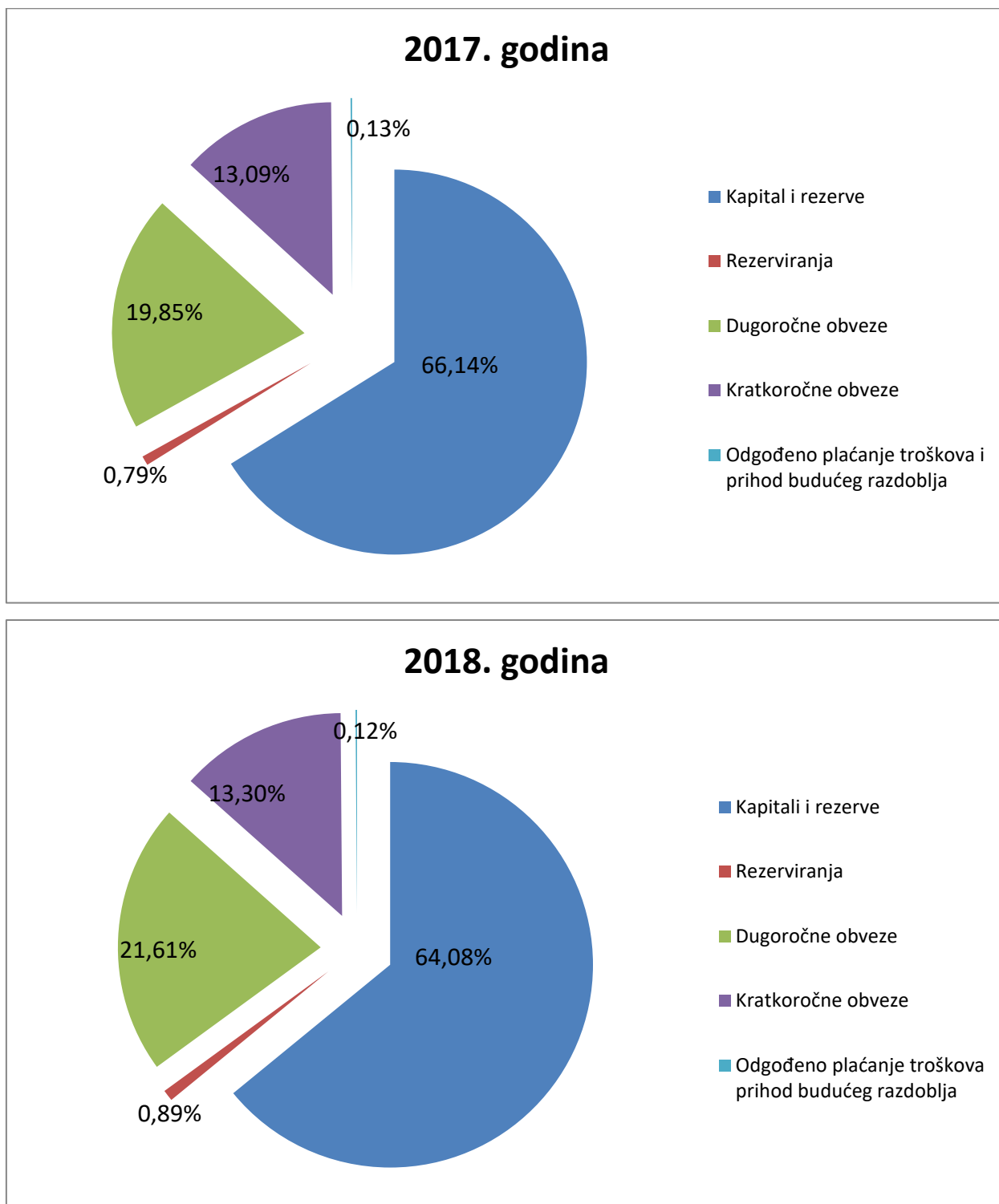
U 2017. godini udio odgođenog plaćanja troškova u ukupnoj pasivi iznosi 0,13%, dok u 2018. godini iznosi 0,12%, odnosno iz priloženog je vidljivo malo smanjenje u 2018. godini

Grafikon 2. Usporedba aktive bilance u 2017. i 2018. godini



Izvor: obrada autorice

Grafikon 3. Usporedba pasive bilance u 2017. i 2018. godini



Izvor: obrada autorice

Tablica 5. Račun dobiti i gubitka – 2017. i 2018. godina

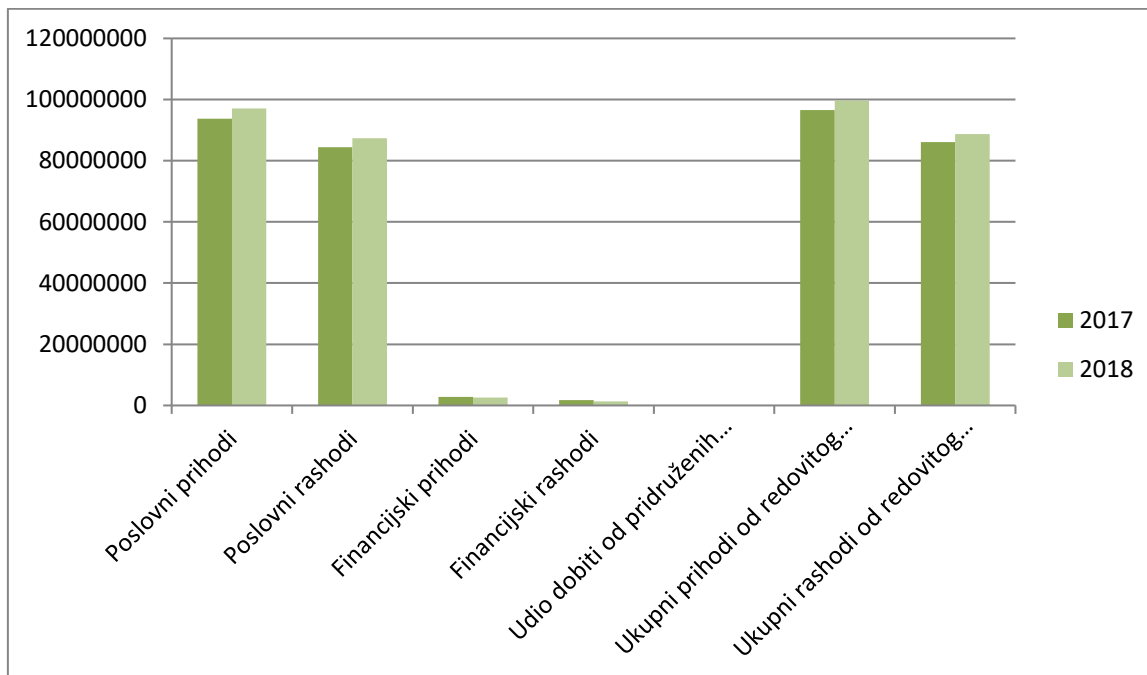
	POZICIJE	2017.	2018
I.	POSLOVNI PRIHODI	93.755.115	97.125.064
II.	POSLOVNI RASHODI	84.387.930	87.341.517
III.	FINANCIJSKI PRIHODI	2.758.834	2.562.476
IV.	FINANCIJSKI RASHODI	1.723.384	1.366.465
V.	UDIO U DOBITI OD PRIDRUŽENIH PODUZETNIKA	0	0
VI.	UDIO U GUBITKU OD PRIDRUŽENIH PODUZETNIKA	0	0
VII.	IZVANREDNI – OSTALI PRIHODI	0	0
VIII.	IZVANREDNI – OSTALI RASHODI	0	0
IX.	UKUPNI PRIHODI	96.513.949	99.687.540
X.	UKUPNI RASHODI	86.111.314	88.707.982
XI.	DOBIT ILI GUBITAK PRIJE OPOREZIVANJA	10.402.635	10.979.558
XII.	POREZ NA DOBIT	1.915.228	2.007.959
XIII.	DOBIT ILI GUBITAK RAZDOBLJA	8.487.407	8.971.599

Izvor: obrada autorice

Iz prikazane tablice računa dobiti i gubitka poduzeća Cresanka d.d. u 2017. godini poslovni prihodi iznose 93.755.115 kuna, dok u 2018. godini iznose 97.125.064 kuna. Poslovni rashodi u 2017. godini iznose 84.387.930 kuna, dok u 2018. godini iznose 87.341.517 kuna. Financijski prihodi u 2017. godini iznose 2.758.834 kuna, a u 2018. godini 2.562.476 kuna. U 2017. godini financijski rashodi iznose 1.723.384 kuna, dok u 2018. godini iznose 1.366.465 kuna. Ukupni prihodi u 2017. godini iznose 96.513.949 kuna, a u 2018. godini 99.687.540 kuna. U 2017. godini ukupni rashodi iznose 86.111.314 kuna, a u 2018. godini iznose 88.707.982 kuna.



Grafikon 4. Grafički prikaz računa dobiti i gubitka za 2017. i 2018.godinu



Izvor: obrada autorice

Tablica 6. Horizontalna analiza računa dobiti i gubitka – 2017. i 2018. godina

OZNAK E	POZICIJA	2017.	2018.	IZNOS povećanja/ smanjenja	% povećanja /smanjenja
		IZNOS	IZNOS		
A	POSLOVNI PRIHODI	93.755.115	97.125.064	3.369.949	3,59
B	POSLOVNI RASHODI	84.387.930	87.341.517	2.953.587	3,50
C	FINANCIJSKI PRIHODI	2.758.834	2.562.476	-196.358	-7,12
D	FINANCIJSKI RASHODI	1.723.384	1.366.465	-356.919	-20,70
Ukupni prihodi iz redovitog poslovanja		96.513.949	99.687.540	3.173.591	3,29
Ukupni rashodi iz ukupnog poslovanja		86.111.314	88.707.982	2.596.668	3,02
E	IZVANREDNI PRIHODI	-	-	-	-
F	IZVANREDNI RASHODI	-	-	-	-
UKUPNI PRIHODI		96.513.949	99.687.540	3.173.591	3,29
UKUPNI RASHODI		86.111.314	88.707.982	2.596.668	3,02
Dobit prije oporezivanja		10.402.635	10.979.558	576.923	5,55
Porez na dobit		1.915.228	2.007.959	92.731	4,84
G	DOBIT NAKON OPOREZIVANJA	8.487.407	8.971.599	484.192	5,70

Izvor: obrada autorice

Iz prikazane horizontalne analize računa dobiti i gubitka za 2017. i 2018. godinu vidi se da su poslovni prihodi u 2018. godini bili veći nego u 2017. godini za 3.369.949 kuna, odnosno za 3,59%. Financijski prihodi u 2018. godini su se smanjili za 196.358 kuna, odnosno za 7,12%. U 2018. godini poslovni rashodi su se povećali za 2.953.587 kuna, to jest za 3,50%. Financijski rashodi u 2018. godini u odnosu na 2017. godinu se smanjili za 356.919 odnosno za čak 20,70%. Ukupni poslovni prihodi u 2018. godini povećali su se za 3.173.591 kuna, to jest za 3,29%. U 2018. godini poslovni rashodi povećali su se za 2.596.668 kuna, to jest za 3,02%.

Navedene promjene rezultirale su povećanjem dobiti prije oporezivanja za 576.923 kuna, to jest za 5,55%. Također dobit nakon oporezivanja u 2018.godini povećala se za 484.192 kuna odnosno za 5,70%.

Tablica 7. Vertikalna analiza računa dobiti i gubitka – 2017. i 2018. godina

OZNAKE	POZICIJA	2017.	%	2018.	%
		IZNOS		IZNOS	
A	POSLOVNI PRIHODI	93.755.115	97,14	97.125.064	97,43
B	POSLOVNI RASHODI	84.387.930	87,44	87.341.517	87,61
C	FINANCIJSKI PRIHODI	2.758.834	2,86	2.562.476	2,57
D	FINANCIJSKI RASHODI	1.723.384	1,79	1.366.465	1,37
Ukupni prihodi iz redovitog poslovanja		96.513.949	100	99.687.540	100
Ukupni rashodi iz ukupnog poslovanja		86.111.314	89,23	88.707.982	88,98
E	IZVANREDNI PRIHODI	-	-	-	-
F	IZVANREDNI RASHODI	-	-	-	--
UKUPNI PRIHODI		96.513.949	100	99.687.540	100
UKUPNI RASHODI		86.111.314	89,23	88.707.982	88,98
Dobit prije oporezivanja		10.402.635	10,78	10.979.558	11,01
Porez na dobit		1.915.228	1,99	2.007.959	2,01
G	DOBIT NAKON OPOREZIVANJA	8.487.407	8,79	8.971.599	9,00

Izvor: obrada autorice

Vertikalna analiza računa dobiti i gubitka računa se tako da se udio pojedine stavke promatra u odnosu na ukupne prihode.

Poslovni prihodi povećali su se sa 97,14% na 97,43% u 2018. godini. Poslovni rashodi su se također povećali u 2018. godini u odnosu na prethodnu godinu, sa 87,44% na 87,61%. Udio financijskih prihoda smanjio se u 2018. godini sa 2,86% na 2,57%. Financijski rashodi su se u 2018. godini smanjili sa 1,79% na 1,37%. Udio ukupnih rashoda u ukupnim prihodima u 2017. godini iznosi 89,23%, a u 2018. godini 88,98%, što znači da je došlo do neznatnog smanjenja u 2018. godini. Dobit prije oporezivanja se u 2018. godini neznatno povećala, sa 10,78% na 11,01%. Porez na dobit u 2018. godini se također neznatno povećala sa 1,99% na 2,01%.

Sve navedene promjene rezultirale su povećanjem dobiti nakon oporezivanja u 2018. godini u odnosu na prethodnu godinu, sa 8,79% na 9,00%.

#### **4.2. Analiza bilance i računa dobiti i gubitka prema financijskim pokazateljima**

Na temelju podataka iz horizontalne i vertikalne analize bilance i računa dobiti i gubitka mogu se izračunati slijedeći financijski pokazatelji:

- Pokazatelj tekuće likvidnosti
- Pokazatelj financijske stabilnosti
- Pokazatelj zaduženosti
- Pokazatelj vlastitog financiranja
- Stupanj pokrića II
- Pokazatelj obrtaja ukupne imovine
- Ekonomičnost ukupnog poslovanja
- Ekonomičnost financiranja
- Neto profitna marža
- Rentabilnost vlastitog kapitala

**Pokazatelj tekuće likvidnosti** - stavlja u odnos kratkotrajnu imovinu i kratkoročne obveze. Izračun pokazatelja tekuće likvidnosti za 2017. i 2018. godinu:

$$2017. \quad \frac{27.210.301}{19.995.060+206.338} = 1,35$$

$$2018. \quad \frac{17.634.364}{21.930.024+206.138} = 0,79$$

Vrijednost koeficijenta tekuće likvidnosti trebala bi biti veća od 2, što znači da kratkotrajna imovina mora biti dvostruko veća od kratkoročnih obveza. Cresanka d.d. u 2017.godini ima koeficijent tekuće likvidnosti 1,35 a u 2018.godini 0,79. Iz rezultata možemo zaključiti da poduzeće može ostati bez sredstava za podmirenje kratkoročnih obveza.

**Pokazatelj financijske stabilnosti** - stavlja u omjer dugotrajnu imovinu i zbroj kapitala te dugoročnih obveza.

$$2017. \quad \frac{125.476.738}{101.058.409+30.324.801} = 0,95$$

$$2018. \quad \frac{147.164.434}{105.678.629+35.645.227} = 1,04$$

Smatra se da bi trebao iznositi najviše 1 ili manje od 1, jer poduzeće dio svoje kratkotrajne imovine mora financirati iz kvalitetnih dugoročnih izvora. U 2017.godini koeficijent financijske stabilnosti je iznosio 0,95 dok se u 2018.godini povećao na 1,04. Prikazanim rezultatom možemo zaključiti da je dugotrajna imovina financirana iz kratkoročnih obveza odnosno postoji deficit obrtnog kapitala.

**Pokazatelj zaduženosti** - pokazuje omjer ukupnih obveza i ukupne imovine.

$$2017. \quad \frac{30.324.801+19.995.060+206.338}{125.476.738+27.210.301} = 0,33 \times 100 = 33\%$$

$$2018. \quad \frac{35.645.227+21.930.024+206.138}{147.164.434+17.634.364} = 0,35 \times 100 = 35\%$$

Pomoću pokazatelja zaduženosti utvrđuje se relativna zaduženost poduzeća, a predstavljaju i svojevrsnu mjeru stupnja rizika ulaganja u poduzeće. Vrijednost pokazatelja zaduženosti trebala bi biti 50% ili manja. U 2017.godini pokazatelj zaduženosti u poduzeću Cresanka d.d. iznosio je 33% a u narednoj godini na 35%. Dobivenim rezultatim može se zaključiti da poduzeće kako poduzeće koristi manje od 50% tuđih izvora financiranja i samim time ima manji rizik da neće biti u mogućnosti vratiti dug.

**Koeficijent vlastitog financiranja** – komplementaran je koeficijentu zaduženosti, a stavlja u omjer glavnice i ukupnu imovinu.

$$2017. \quad \frac{101.058.409}{125.476.738+27.210.301} = 0,66 \times 100 = 66\%$$

$$2018. \quad \frac{105.678.629}{147.164.434+17.634.364} = 0,64 \times 100 = 64\%$$

Koeficijent vlastitog financiranja govori o tome koliko je imovine financirano iz vlastitog kapitala, a njegova bi vrijednost trebala biti veća od 50%. U 2017.godini ali i u 2018.godini koeficijent vlastitog financiranja iznosio je 66%. Iz rezultata možemo vidjeti da se poduzeće financira iz vlastitih izvora više od 50%, to jest što je stupanj samofinanciranja veći to su vjerovnici sigurniji i rizik poslovanja s tim poduzećima je manji.

**Stupanj pokriva II.** - stavlja u omjer glavnice i dugoročne obveze s dugotrajnom imovinom.

$$2017. \quad \frac{101.058.409+30.324.801}{125.476.738} = 1,05$$

$$2018. \quad \frac{105.678.629+35.645.227}{147.164.434} = 0,96$$

Njegova vrijednost mora biti veća od 1 jer dio dugoročnih izvora mora biti iskorišten za financiranje kratkotrajne imovine. U 2017.godini u Cresanka d.d. iznosio je 1,05, a u 2018.godini 0,96. Iz rezultata zaključuje se da dio dugoročnih izvora nije dovoljno iskorišten za financiranje kratkotrajne imovine.

**Koeficijent obrtaja ukupne imovine** - stavlja u omjer ukupne prihode i ukupnu imovinu.

$$2017. \quad \frac{96.513.949}{125.476.738+27.210.301} = 0,63$$

$$2018. \quad \frac{99.687.540}{147.164.434+17.634.364} = 0,60$$

Koeficijent obrtaja ukupne imovine upućuje na brzinu cirkulacije imovine i govori koliko jedna novčana jedinica aktive stvara novčanih jedinica prihoda. Poželjno je da koeficijent bude što veći broj. U 2017.godini koeficijent obrtaja ukupne imovine iznosio je 0,63, to jest 1 kuna ukupne imovine stvara 0,63 kuna prihoda. U 2018.godini došlo je do smanjenja koeficijenta obrtaja ukupne imovine i iznosio je 0,60, to jest 1 kuna ukupne imovine stvara 0,60 kuna prihoda.

**Pokazatelj ekonomičnosti ukupnog poslovanja** - stavlja u odnos ukupne prihode i ukupne rashode.

$$2017. \quad \frac{96.513.949}{86.111.314} = 1,12$$

$$2018. \quad \frac{99.687.540}{88.707.982} = 1,12$$

Pokazatelji ekonomičnosti ukupnog poslovanja pokazuju koliko se prihoda ostvari po jedinici rashoda, trebao bi biti veći od 1. U obje godine, poduzeće Cresanka d.d. ima jednaki iznos pokazatelja, odnosno 1,12, i može se reći kako je poduzeće poslovalo ekonomično jer su u obje godine prihodi veći od rashoda.

**Pokazatelj ekonomičnosti financiranja** – stavlja u omjer financijske prihode i financijske rashode

$$2017. \quad \frac{2.758.834}{1.723.384} = 1,60$$

$$2018. \quad \frac{2.562.476}{1.366.465} = 1,87$$

Pokazatelj ekonomičnosti financiranja treba biti minimalno 1, odnosno bolje je što je veći. U 2017.godini iznosio je 1,60, dok u 2018.godini 1,87. Promatrajući rezultat može se zaključiti da poduzeće Cresanka .d.d. ostvaruje dovoljno financijskih prihoda kako bi moglo pokriti financijske rashode.



**Neto profitna marža** - stavlja u omjer neto dobit zbrojenu s kamatama i ukupni prihod.

$$2017. \quad \frac{8.487.407+1.723.384}{96.513.949} = 0,10 \times 100 = 10\%$$

$$2018. \quad \frac{8.971.599+1.366.465}{99.687.540} = 0,10 \times 100 = 10\%$$

Neto profitna marža pokazuje koliko je neto profita ostvareno od ukupno realiziranog posla na tržištu, a kojim možemo slobodno raspolagati. Dio dobiti nakon oporezivanja može se rasporediti u obliku dividendi ili prenijeti na zadržanu dobit, no poduzeće odlučuje što će napraviti s tim. Neto profitna marža u Cresanka d.d. i 2017.godine i 2018. Godine iznosi 10%.

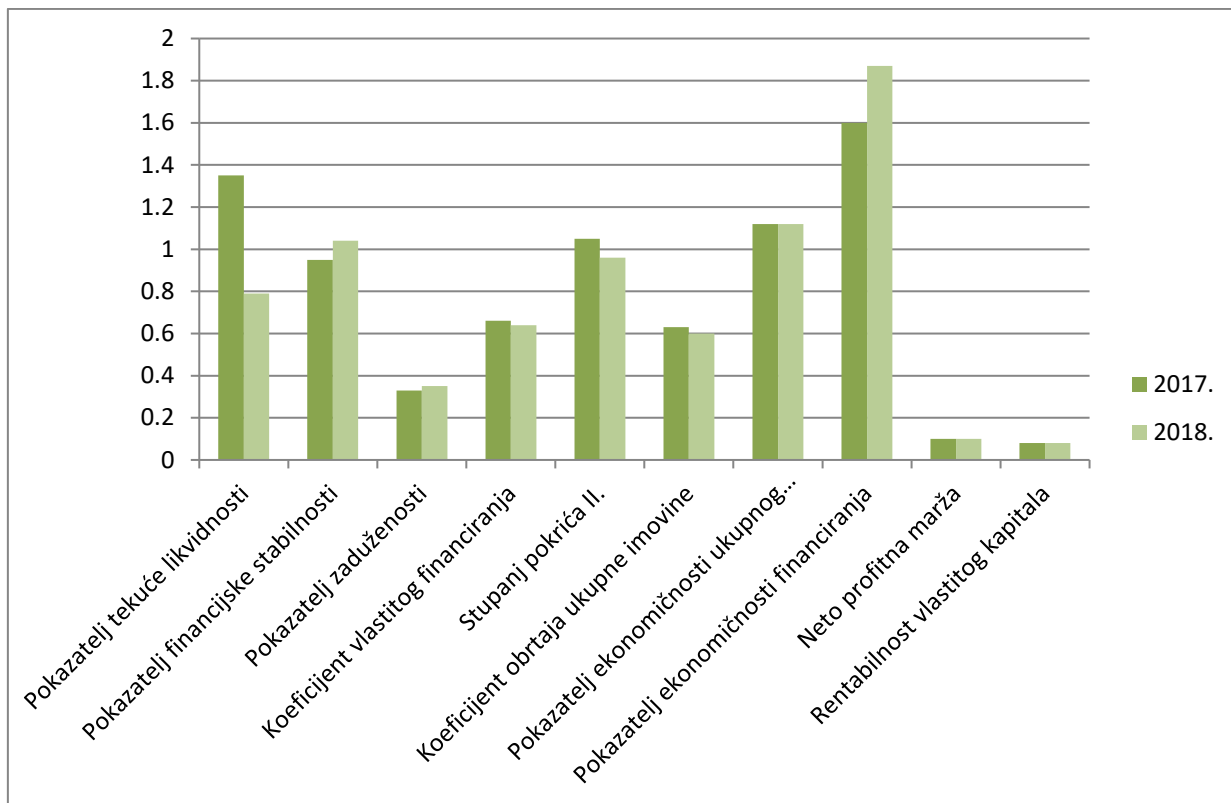
**Rentabilnost vlastitog kapitala** - stavlja u odnos neto dobit i vlastiti kapital.

$$2017. \quad \frac{8.487.407}{101.058.409} = 0,08 \times 100 = 8\%$$

$$2018. \quad \frac{8.971.599}{105.678.629} = 0,08 \times 100 = 8\%$$

Rentabilnost vlastitog kapitala pokazuje koliko novčanih jedinica dobiti poduzeće ostvaruje na jednu jedinicu vlastitog kapitala, odnosno koliko poduzeće ostvari dobiti na 1 kunu uloženog kapitala. U 2017.godini kao i u 2018.godini rentabilnost vlastitog kapitala u poduzeću Cresanka d.d. iznosi 8%.

Grafikon 5. Grafički prikaz financijskih pokazatelja – 2017. i 2018.godina



Izvor: obrada autorice

Poslovanje poduzeća Cresanka d.d. promatrano je na temelju financijskih izvještaja u razdoblju od dvije godine, to jest 2017.godina i 2018.godina. Na temelju bilance i računa dobiti i gubitka izračunati su financijski pokazatelji kojima se nastoji ocijeniti kvaliteta poslovanja poduzeća. Dobivenim rezultatima može se zaključiti da poduzeće Cresanka d.d. posluje vrlo uspješno, unatoč ponekim odstupanjima u financijskim pokazateljima. Najveći problem poduzeća je tekuća likvidnost, koja je ispod granice. Kako bi povećala svoju tekuću likvidnost Cresanka d.d. trebala bi ulagati u kratkotrajnu imovinu kako bi mogla podmiriti svoje kratkoročne obveze. Također jedan od problema je i relativno nizak koeficijent obrtaja ukupne imovine, što je pokazatelj niske efikasnosti upravljanja cjelokupnom imovinom poduzeća. Stupanj pokrića II. u 2018.godini se smanjio u odnosu na prethodnu, iz čega se zaključuje da dio dugoročnih izvora nije dovoljno iskorišten za financiranje kratkotrajne imovine.

Povećanjem ukupnih prihoda i ukupnih rashoda što je vidljivo iz horizontalne analize računa dobiti i gubitka poduzeće si je osiguralo ekonomičnost, jer su u obje godine ukupni prihodi veći od ukupnih rashoda, što je rezultiralo povećanjem neto dobiti u 2018.godini u odnosu na prethodnu 2017.godinu. Iz vertikalne analize računa dobiti i gubitka vidljivo je da je neto dobit u ukupnim приходima niska, jer su ukupni rashodi visoki.

Bez obzira na visoke ukupne rashode, troškovi rastu sporije od ukupnih prihoda te poduzeće i dalje uspješno posluje, sa 6% većom dobiti u odnosu na prethodnu godinu.

Uspješnom poslovanju Cresanke d.d. uvelike je doprinjelo uvođenje norme 14001 za zaštitu okoliša. Efikasnim uvođenjem sustava kvalitete u poslovanje Cresanke d.d. došlo je do porasta efikasnosti, povećanja kvalitete poslovanja, veće konkurentnosti, a time i boljeg poslovnog rezultata. Pozitivan financijski rezultata dugoročno je moguće ostvariti samo održavanjem visokog standarda kvalitete uz konstantno unapređivanje.

## 20. ZAKLJUČAK

Pojam „kvaliteta“ je pojam s kojim se susrećemo svakodnevno, pa u tom kontekstu govorimo o općoj kvaliteti života. Danas, pojam kvalitete je postao nešto bez čega se ne može zamisliti dobar proizvod i/ili usluga. U današnje vrijeme sve veće konkurencije na tržištu te borbe za opstanak na istom, upravljanje kvalitetom je postalo vrlo značajno područje. To je stalan proces koji nema završetak, jer bilo kakvo zaostajanje znači stagnaciju i pad konkurentnosti.

Temeljni financijski izvještaji su bilanca, račun dobiti i gubitka, izvještaj o novčanom toku, izvještaj o promjenama kapitala te bilješke uz financijske izvještaje, a svrha im je pružiti informacije o uspješnosti poslovanja poduzeća i financijskom položaju. Unutar navedenih financijskih izvještaja nalaze se informacije o imovini, kapitalu, obvezama, prihodima i rashodima, uplatama i isplatama kapitala te informacije o novčanim primicima i izdacima. Rezultati financijskih izvještaja omogućuju menadžmentu da utvrdi razloge pozitivnog ili negativnog poslovanja i da na temelju tih rezultata donesu odluke koje će unaprijediti poslovanje.

Cresanka d.d. prati suvremene trendove i zahtjeve tržišta, konstantno radi na unapređenju kvalitete svojih usluga, trudeći se da u ugodnom mediteranskom okruženju zadovolji interese i očekivanja svojih gostiju. Posebno se ističe kamp Kovačine koji je dobitnik brojnih nagrada, a posebno se ističe „zeleno“ poslovanje tvrtke (certifikati „Zeleni ključ“, „Ecocamping“, „ZelEn“, „Plava zastava“).

Interes za kvalitetu na svjetskom tržištu postaje sve veći i veći, te je danas gotovo nezamislivo da poduzeća nisu usmjerena na poboljšavanje sustava kvalitete. Upravo iz tog razloga Cresanka d.d. iz godine u godinu bilježi konstantni rast što je vidljivo iz financijskih izvještaja i financijskih pokazatelja.

## POPIS LITERATURE

### Knjige:

1. Buterin, V., Luležić, E., Buterin, D., (2018), Should Croatia develop its mortgage market? 7th International Scientific Symposium "Economy of Eastern Croatia - Vision and Growth", Osijek : Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Ekonomski fakultet Osijek
2. Buterin, V., Buterin, D. (2014), Hrvatska i bilančna recesija, Zbornik radova Međimurskog veleučilišta u Čakovcu, 5, 1, 29-38
3. Injac N.: Mala enciklopedija kvalitete, I. Dio, Oskar, Zagreb, 1998.
4. Lazibat, T., Upravljanje kvalitetom, Znanstvena knjiga, Zagreb, 2009.
5. Lazibat, T., Upravljanje kvalitetom, Zagreb, 2012.
6. Strašek, V.: Upravljanje poduzećem s aspekta okoliša: u skladu sa zahtjevima norme ISO 14001, Informat, Zagreb, 1999.
7. Štajdohar – Pađen, O., Plivati s ISO-om i ostati živ, Zagreb, Redak, 2009.
8. Vinković Kravaica A., Ribarić Aidone E., Računovodstvo – temelj donošenja poslovnih odluka, Veleučilište u Rijeci, Rijeka, 2009.
9. Živko K., Kvaliteta i ISO 9000, Primjena, Varaždin, 2002.

### Internetske stranice:

1. <https://cresanka.hr/podaci-o-tvrtki> (25.08.2020)
2. <http://www.svijet-kvalitete.com/>(20.08.2020)
3. <https://camp-kovacine.com/>(20.08.2020)

## POPIS ILUSTRACIJA

### Popis grafikona

Grafikon1.....	28
Grafikon2.....	32
Grafikon3.....	33
Grafikon4.....	35
Grafikon5.....	44

### Popis slika

Slika 1: Povijest kvalitete (faze).....	6
Slika 2: Ciljevi ekološki prihvatljivog razvoja.....	11
Slika 3: EMAS i ISO 14000.....	14
Slika 4: Cresanka dioničko društvo.....	16
Slika 5: Kamp Kovačine.....	18
Slika 6: Kamp Kovačine.....	19

## Popis tablica

Tablica 1. Mjere za rješavanje rizika i prilika.....	21-23
Tablica 2. Bilanca poduzeća Cresanka d.d. – 2017. i 2018. Godina.....	27
Tablica 3. Horizontalna analiza bilance – 2017. i 2018.godina .....	29
Tablica 4. Vertikalna analiza bilance – 2017. i 2018.godine .....	30
Tablica 5. Račun dobiti i gubitka – 2017. i 2018. godina .....	34
Tablica 6. Horizontalna analiza računa dobiti i gubitka – 2017. i 2018. godina .....	36
Tablica 7. Vertikalna analiza računa dobiti i gubitka – 2017. i 2018. godina .....	37