

Dr. sc. IVANKA AVELINI HOLJEVAC, redoviti profesor  
Fakultet za turistički i hotelski menadžment u Opatiji, Sveučilište u Rijeci

## **IZVJEŠĆE O PROJEKTU** **«UPRAVLJANJE POSLOVNIM REZULTATOM** **HOTELSKE INDUSTRIJE HRVATSKE»**

Projekt je ugovoren sa Ministarstvom znanosti, obrazovanja i športa na rok trajanja od 3 godine tj. od 2002. do 2005.

Na projektu je bilo ukupno angažirano 9 istraživača, uz glavnog istraživača i to:

1. dr. sc. Vlado Galičić, docent
2. dr. sc. Sandra Janković, docent
3. dr. sc. Suzana Marković, docent
4. dr. sc. Helga Maškarin, docent
5. dr. sc. Mislav Šimunić, viši asistent
6. mr. sc. Dubravka Vlašić, asistent.
7. mr. sc. Ana-Marija Vrtodušić Hrgović, asistent
8. Kristina Črnjar, asistent

Radi se o mladim istraživačima, prosjek godina starosti 36.

Rad na projektu realiziran je u 3 faze, u svakoj godini realiziran je dio projekta, tj. jedna faza.

U nastavku se daje prikaz istraživačkih tema po pojedinom istraživaču u pojedinoj godini.

### **Prva godina istraživanja:**

- Postojeće stanje organiziranosti poslovnih i procesnih funkcija hotela (Galičić)
- Nedostaci računovodstvenog evidentiranja poslovnog rezultata u hotelskoj industriji (Janković)
- Kvaliteta usluga u hotelskoj industriji: koncept i mjerenje (Marković)
- Analiza postojećeg stanja praćenja i vrednovanja poslovnog rezultata hrvatske hotelske industrije (Maškarin)
- Uloga, mjesto i interpretacija informacije u kontekstu stvaranja informacijskih modela kao WEB čvorova (Šimunić)
- Pregled računovodstvenih metoda obuhvaćanja lizinga (Vlašić)
- Upravljanje potpunom kvalitetom u hotelskoj industriji (Vrtodušić Hrgović)
- Procjenjivanje radne uspješnosti u hotelskoj industriji (Črnjar)

**Druga** godina istraživanja:

- Izvođački informacijski sustav kao temelj preostroja poslovnih i procesnih funkcija hotela (Galičić)
- Teoretske pretpostavke i definiranje konceptualnog okvira obračuna troškova procesa (Janković)
- Kvantitativna primjena SERVQUAL modela u hotelskoj industriji (Marković)
- Zadovoljstvo poslom zaposlenika u hotelskoj industriji Hrvatske (Maškarin)
- Upravljanje poslovnim rezultatom programski upravljivim Web čvorom, temeljenom na analizi log datoteke (Šimunić)
- Utvrđivanje postojećeg stanja na području računovodstva lizinga u hotelskoj industriji Hrvatske (Vlašić)
- Rezultati poslovanja kao element sustava kvalitete (Vrtodušić Hrgović)
- Faktori produktivnosti rada u hotelskoj industriji Hrvatske (Črnjar)

**Treća** godina istraživanja:

- Preustroj poslovnih i procesnih funkcija hotela (Galičić)
- Model uvođenja obračuna troškova procesa u hotelsku industriju (Janković)
- Kvalitativna primjena SERVQUAL modela u hotelskoj industriji (Marković)
- Mjerenje utjecaja zadovoljstva zaposlenika poslom na rezultate poslovanja hotela (Maškarin)
- Upravljanje poslovnim rezultatom programski upravljivim Web čvorom, temeljenom na analizi log datoteke – implementacija DDWS modela putem WLE programskog rješenja (Šimunić)
- Izrada modela računovodstvenog obuhvaćanja lizinga u hotelskoj industriji Hrvatske i njegova optimalizacija (Vlašić)
- Prijedlog modela za mjerenje i ocjenjivanje rezultata poslovanja hotela u sustavu kvalitete (Vrtodušić Hrgović)
- Upravljanje znanjem u hotelima (Črnjar)

Radovi svih istraživača čine ukupno 342 stranice. Svi se radovi međusobno nadopunjavaju, produbljuju i proširuju, i čine cjelinu pod zajedničkim nazivom projekta «Upravljanje poslovnim rezultatom hotelske industrije Hrvatske». Radovi su recenzirani od recenzenata: prof. dr. sc. Stevan Popović, Fakultet za za turizam i hotelski menadžment, Kotor, Srbija i Crna Gora, te prof. dr. sc. Ludmila Novacká, University of Economics, Bratislava, Slovačka. Svi su radovi svrstani u kategoriju znanstvenih radova.

## SAŽETAK TEMATSKIH CJELINA PO ISTRAŽIVAČIMA

**Dr. sc. Vlado Galičić, docent**

**Predmet istraživanja** su dosadašnja teorijska i praktična dostignuća menadžmenta u organiziranju i izvršavanju poslovnih i procesnih funkcija u hotelu, sagledavanju posljedica tih praktičnih i teoretskih dostignuća na organizacijsku strukturu hotela u Hrvatskoj, ukazivanju na sredstva i način usavršavanja organizacije rada u hotelu, te utvrđivanju svih bitnih pretpostavki za uspješan preustroj poslovnih i procesnih funkcija hotela.

**Ciljevi istraživanja** usmjereni su prema analizi postojećeg stanja organiziranosti poslovnih i procesnih funkcija, te utvrđivanje optimalnih organizacijskih oblika njihova izvođenja u hotelu. Ti će se optimalni organizacijski oblici očitovati u utvrđivanju organizacijskih potreba, analizi strukture poslovnih i procesnih funkcija i njihovog nužnog preustroja, te načinu i metodama zadovoljenja informacijskih potreba pojedinih hijerarhijskih razina menadžmenta.

Izbor **metoda istraživanja** prilagođen je predmetu istraživanja, koja pripadaju u red primijenjenih istraživanja. Korištene su opće znanstvene (metode indukcije i dedukcije, metoda usporedbe, metode raščlanjivanja i sinteze, metoda deskripcija, normativna metoda, statističke metode) i posebne metode (kompleksna analitička metoda, metoda ocjenjivanja organizacije prema procesnim funkcijama).

**Rezultati istraživanja** mogu se svesti pod činjenicu da je organizacijsko restrukturiranje uz adekvatnu primjenu modernih informacijskih tehnologija, preduvjet kvalitetnog preustroja poslovnih i procesnih funkcija hotela u kojem sudjeluju svi zaposleni, ali je za uspjeh odgovoran menadžment najviše razine. Nadalje, primjena informacijske tehnologije doprinosi smanjenju troškova poslovanja, povećanju kvalitete pruženih usluga i zadovoljstva gostiju. Rezultati istraživanja doprinjet će pomaku u smislu diversifikacije i detaljiziranja upravljanja poslovnim rezultatom hotela te primjeni principa i načela organizacijskog preustroja poslovnih i procesnih funkcija. Osim toga, rezultati mogu biti primjenjivi pri formuliranju strategije u oblikovanju modela ustroja hotela uvažavajući mnogobrojnost veza i odnosa s njegovim užim i širim okruženjem, te potrebu da se naglasak stavi na racionalnost poslovanja i kvalitetu usluga, primjereno svjetskom i europskom hotelijerstvu.

**Dr. sc. Sandra Janković, docent**

U okviru ove dionice projekta utvrditi će se koji se zahtjevi postavljaju pred sustav mjerenja poslovnog rezultata u hotelskoj industriji. Sustav će se oblikovati na način da hotelskim menadžerima služi kao svrsishodan instrument upravljanja. **Predmet istraživanja** je metoda obračuna troškova procesa, koja kao integralni dio sustava mjerenja poslovnog rezultata, treba postati podrška novim konceptima upravljanja.

**Cilj istraživanja** je postaviti konceptualni okvir za uvođenje sustava mjerenja troškova i učinaka (*Cost and Performance Measurement System*), koji će predstavljati osnovu za poboljšanje rezultata poslovanja hotelskih poduzeća. U središtu tog sustava nalazi se obračun troškova procesa (eng. *Activity-based Costing*, njem. *Prozeßkostenrechnung*), koji postaje instrument upravljanja i osnova za donošenje strateških odluka. U skladu s novim zahtjevima ova metoda obračuna nadopunjava se vrijednosno i tržišno orijentiranim faktorima, integrira u sustav upravljanja troškovima i učincima, čime postaje jedan od glavnih instrumenata procesnog i vrijednosnog menadžmenta.

**Rezultati istraživanja:** U radu se polazi od slijedeće hipoteze: uz pomoć integriranog sustava obračuna troškova temeljem procesa moguće je hotelskim menadžerima pružiti informacijsku podlogu za racionalno korištenje resursa, kontinuirano poboljšanje procesa i poboljšanje poslovnog rezultata.

Ova hipoteza potvrđena je **metodom studija slučaja**.

### **Dr. sc. Suzana Marković, docent**

**Predmet istraživanja** je statističko mjerenje kvalitete usluga u hotelskoj industriji.

**Svrha i cilj ovog istraživanja** su, u okviru ekonomskih znanosti istražiti najvažnije fenomene o kvaliteti i kvaliteti usluga, te o njenom mjerenju u hotelskoj industriji, znanstveno utemeljeno formulirati rezultate istraživanja (konceptualnog i empirijskog), te ispitati, na izabranom modelu, da li je najčešće korišten model za mjerenje kvalitete usluga (SERVQUAL, Parasuraman et al., 1988.), ujedno i najpouzdaniji model za mjerenje kvalitete usluga u hotelskoj industriji.

Stoga je i cilj ovog znanstvenog istraživanja ispitati pouzdanost i valjanost SERVQUAL modela (Parasuraman et al., 1988.) u hotelskoj industriji. Sukladno svrsi i cilju istraživanja postavljena je znanstvena hipoteza: znanstveno utemeljenim metodama i instrumentima za mjerenje kvalitete usluga, hotelski menadžeri mogu efikasno utjecati na poboljšanje kvalitete hotelskih usluga i zadovoljstvo hotelskih gostiju, kao i na poboljšanje ekonomskih performansi hotelskog poslovanja. Hipoteza je dokazana, a za njeno dokazivanje korištene su metode univarijatne, bivarijatne i multivarijatne (faktorska analiza i analiza pouzdanosti) statističke analize.

**Rezultati istraživanja:** Rezultati kvantitativne primjene SERVQUAL modela u hotelskoj industriji pokazuju da su očekivanja hotelskih gostiju veća od njihove percepcije. To ukazuje na postojanje negativnog SERVQUAL jaza. Rezultati faktorske analize ukazuju na čistu faktorsku strukturu uz relativno visoke faktorske koeficijente. Trodimenzionalno rješenje ljestvice očekivanja rezultira sljedećim faktorima: pouzdanost, susretljivost i stručnost hotelskog osoblja i kvaliteta fizičkog izgleda. Ljestvicu percepcije također sačinjavaju tri faktora: susretljivost i stručnost hotelskog osoblja, pouzdanost i kvaliteta fizičkog izgleda.

**Metode istraživanja:** Osim faktorske analize, provedena je i analiza pouzdanosti, te izračunata složena pouzdanost te konstrukcije. Rezultati pokazuju da svi faktori premašuju preporučenu razinu 0.50 (Hair et al., 1995), rangirajući se od 0.77 do 0.96. Alpha koeficijent za ljestvicu očekivanja iznosi 0.8246, dok je za

ljestvicu percepcije nešto veći i iznosi 0.9243. Dakle, istraživanje je pokazalo da je SERVQUAL instrument, korišten u ovom istraživanju, visoko pouzdan.

Međutim, potrebna je i daljnja prilagodba i provjera instrumenta za ispitivanje, što uključuje i testiranje valjanosti instrumenta.

### **Dr. sc. Helga Maškarin, docent**

**Predmet** je ovog **istraživanja** izučavanje i utvrđivanje prirode i jakosti veze između zadovoljstva zaposlenika poslom i rezultata poslovanja hotelskih poduzeća.

Opći je **cilj istraživanja** dokazati postojanje te veze. Iz općeg cilja proizlaze i posebni ciljevi: utvrđivanje značaja mjerenja, vrednovanja i upravljanja rezultatom poslovanja hotelskih poduzeća; definiranje modela mjerenja i vrednovanja rezultata poslovanja hotelskih poduzeća, uvažavajući specifičnosti hotelske industrija, internacionalne standarde i najnovije znanstvene spoznaje; utvrđivanje značaja mjerenja zadovoljstva poslom u hotelskoj industriji; te konačno, utvrđivanje prirode i jakosti veze između zadovoljstva poslom i rezultata poslovanja u hotelskoj industriji.

Znanstveno istraživanje, formuliranje i prezentiranje rezultata zahtijeva primjenu odgovarajućih kombinacija znanstvenih **metoda istraživanja**. Neke od njih jesu: induktivna i deduktivna metoda, metode analize i sinteze, metode apstrakcije i konkretizacije, metoda generalizacije i specijalizacije, metoda dokazivanja i opovrgavanja, komparativna metoda, metoda promatranja. Kao forma istraživanja korišten je standardizirani anketni upitnik, čiji su rezultati obrađivani i analizirani uz pomoć univarijatne statistike (deskriptivna statistika) i bivarijatne statistike (ANOVA, Mann Whitneyev test, Kruskal Wallisov test, Pearsonov i Spearmanov koeficijent korelacije). Cjelokupna je obrada podataka podržana programskim paketom za statističku analizu i obradu podataka SPSS 11.0.

**Rezultati istraživanja:** U prvom je dijelu istraživanja formiran konceptualni okvir mjerenja rezultata poslovanja hotelskih poduzeća na osnovu stavova menagera hotelskih poduzeća, a bazirano na konceptu *Balanced Scorecarda*. Drugi je dio istraživanja utvrdio razinu *zadovoljstva poslom* zaposlenika po različitim dimenzijama ovog konstrukta. Istraživanje je u trećem dijelu povezalo dva temeljna konstrukta: zadovoljstvo poslom i rezultate poslovanja. Istraživanje je pokazalo da između svih dimenzija zadovoljstva poslom i rezultata poslovanja postoji slaba, no statistički značajna korelacija. Niski koeficijenti korelacije između rezultata poslovanja i zadovoljstva poslom, sugeriraju, međutim, da management mora iznalaziti i druga područja u kojima će djelovati u cilju povećanja rezultata poslovanja, i to takva u kojima će ta djelovanja donositi bolje rezultate.

## Dr. sc. Mislav Šimunić, viši asistent

**Predmet istraživanja** ovog rada je:

- Važnost multimedije i promocije, te njihova uloga i mjesto u kontekstu poslovanja putem Interneta, s naglaskom na analizu zakonitosti i principa komunikacije sa tržištem u sklopu promotivnih aktivnosti, gdje informacija u suvremenom poslovanju postaje sve dominantniji resurs,
- Web stranice kao multimedijски informacijski modeli,
- Web stranice i njihova dvostruka dinamičnost,
- Važnost praćenja tokova korištenja web stranica, njihova analiza, redizajn i reorganizacija,
- Log datoteka kao izvor podataka i temelj za analizu,
- Problematika izrade i karakteristike programa za analizu log datoteke,
- Teorijske i praktične postavke kao preduvjeti i temelji kvalitetne analize tokova korištenja MmIM-a ,
- Analitičko i sustavno istraživanje tokova korištenja MmIM-a za prezentaciju nacionalnog turizma na Internetu (istraživanje na primjeru realnog sistema – HTZ Web stranice.

**Cilj i zadaci istraživanja** koji neposredno proizlaze iz predmeta istraživanja očituju se u definiranju dinamičkih razina web stranica kao MmIM-a, konstataciji postojećeg stanja i problematike, te u predlaganju rješenja, odnosno smjernica za sveobuhvatno i učinkovito praćenje, analiziranje, te naposljetku reakcija u smislu kreiranja i redizajniranje struktura modela za kvalitetnu i učinkovitu prezentaciju, kako općenito, tako i za prezentaciju nacionalnog turizma na Internetu, budući će se realno istraživanje vršiti na Web stranicama Hrvatske turističke zajednice kojima je cilj sustavno prezentirati nacionalnu turističku ponudu Republike Hrvatske.

**Metode istraživanja** određene su samom problematikom, mogućnostima i okolnostima u kojima se istraživanja provode. U istraživanje će se krenuti s proučavanjem dostupne domaće i strane literature, koristeći pri tom povijesnu metodu sa svrhom proširenja i produblivanja postojećih saznanja na teorijskom i praktičnom nivou. U dijelu rada koji se odnosi na konkretno analiziranje stanja u Hrvatskoj glede prezentacije nacionalnog turizma na Internetu, koristit će se kombinacija povijesne metode, normativne metode, metode analize.

**Rezultati istraživanja:** Ovim se radom želi na znanstvenoj teorijskoj i praktičnoj razini ukazati na sljedeće:

1. Ne postoji model Web čvora sa definiranom dvostrukom dinamikom uz stalnu analizu log datoteke sa direktnim povratnim utjecajem na njegove dinamičke nivoe
2. Definiranjem i analizom tokova korištenja MmIM-a kroz analizu log datoteke skraćuje se vrijeme reakcije, kvalitetnije i sustavnije se reagira na tržišnu potražnju, a konstantno se prate suvremeni svjetski trendovi

### **Mr. sc. Dubravka Vlašić, asistent**

**Predmet istraživanja** dijela projekta "Upravljanje poslovnim rezultatom hotelske industrije Hrvatske" su računovodstvene metode obuhvaćanja lizinga u hotelijerstvu Hrvatske te obujam njegovog korištenja.

**Cilj istraživanja** je na temelju prikupljenih podataka kreirati model uvođenja lizinga u većem obujmu u hotelijerstvo Hrvatske, kako bi se iskoristile sve prednosti koje ova metoda financiranja pruža kroz pojedine oblike. Također, obzirom na specifičnost hotelijerstva, cilj je kreirati i izvještaj prema metodi Uniform System of Accounts for the Lodging Industry (USALI).

**Metode istraživanja** korištene u dionici projekta su povijesna metoda istraživanja kojom su prikupljane informacije iz razne domaće i strane literature. Na povijesnu metodu nastavilo se empirijskim istraživanjem reprezentativnog uzorka hotela u Hrvatskoj. Empirijsko se istraživanje bazira na primjeni općih metodoloških načela koja su uobičajena za ekonomska istraživanja, pa se nastavio sa najadekvatnijom metodom apstrakcije kao jedinstvom induktivne, deduktivne i verifikacijske metode. Također su se koristile metoda analize i sinteze kao metode sagledavanja različitih teorijskih aspekata te praktičnih postupaka u korištenju lizinga u hotelskim poduzećima.

**Rezultati istraživanja** upućuju na vrlo malen obujam korištenja lizinga u hotelijerstvu Hrvatske, a samim time i činjenicu da se njegove prednosti ne prepoznaju u dovoljnoj mjeri. Iz navedenih razloga je i utjecaj lizinga na financijske izvještaje u hotelijerstvu Hrvatske vrlo malen, no za očekivati je da će u budućnosti taj utjecaj stalno rasti. To nameće potrebu sustavnog istraživanja ovog područja i definiranja sustava informacija o lizingu koje bi se jednoobrazno pripremale i prezentirale. Upravo bi ova načela bila polazište za oblikovanje sadržaja bilješki uz financijske izvještaje. Kvaliteta i pouzdanost informacija o lizingu prezentiranih u temeljnim financijskim izvještajima ovisiti će o ustrojavanju financijskog računovodstva ali više o kvaliteti internog obračuna, uz uvažavanje specifičnosti djelatnosti.

### **Mr. sc. Ana-Marija Vrtodušić Hrgović, asistent**

**Predmet istraživanja:** Pokazavši se uspješnim u proizvodnom sektoru sustavi upravljanja potpunom kvalitetom počeli su se krajem 80-tih i početkom 90-tih primjenjivati i u uslužnom sektoru. Tako su i hotelska poduzeća uvidjela vrijednost i moć kvalitete. Definirana kao *razumijevanje i udovoljavanje zahtjevima gostiju*, kvaliteta danas djeluje kao jedinstvena snaga, koja tjera i usmjerava hotelska poduzeća na pružanje takvih usluga, koje će ispuniti ili čak nadmašiti očekivanja gostiju. Uvođenjem sustava upravljanja potpunom kvalitetom javlja se potreba i za uvođenjem odgovarajućeg sustava mjerenja i ocjenjivanja rezultata poslovanja. U skladu s tim, predmet su istraživanja u ovom radu sustavi upravljanja potpunom kvalitetom, principi na kojima se temelje, te karakteristike sustava mjerenja i ocjenjivanja rezultata poslovanja u takvom sustavu. Naglasak je dan na specifičnostima sustava upravljanja potpunom kvalitetom u hotelskoj

industriji kao i na suvremenom pristupu mjerenju i ocjenjivanju rezultata poslovanja.

**Cilj rada:** Da bi hotelsko poduzeće moglo pratiti i ocjenjivati poslovanje mora postojati za to odgovarajući model. Zato je cilj ovog rada definirati model koji će u skladu sa sustavom upravljanja potpunom kvalitetom omogućiti hotelu *mjerenje i ocjenjivanje rezultata poslovanja*. Modelom će se obuhvatiti rezultati koji se odnose na kupce, zaposlenike, zajednicu te ključni poslovni rezultati. Ovakav bi model trebao hotelu osigurati prije svega okvir za lakše postizanje poslovne izvrsnosti, a zbog kompatibilnosti s kriterijima EFQM modela poslovne izvrsnosti na kojem se temelji Europska nagrada za kvalitetu, hotel ga može iskoristiti i prilikom natjecanja za tu nagradu. Upotrebom se više znanstvenih metoda došlo do spoznaja i podataka koji su omogućili postizanje postavljenog cilja istraživanja.

U radu su korištene slijedeće **metode istraživanja**: metoda apstrakcije i konkretizacije, metoda generalizacije i specijalizacije, metoda indukcije i dedukcije, metoda analize i sinteze, povijesna metoda, metoda dokazivanja i opovrgavanja, metoda klasifikacije, statistička metoda, komparativna metoda i metoda deskripcije.

**Rezultati istraživanja:** Temeljen na kriterijima EFQM modela poslovne izvrsnosti, kao rezultat ovog istraživanja definiran je model za mjerenje i ocjenjivanje rezultata poslovanja hotela u sustavu kvalitete. Radi se o suvremenom pristupu mjerenju i ocjenjivanju rezultata poslovanja jer model prati rezultate koji se odnose na kupce, zaposlenike, zajednicu i ključne poslovne rezultate kroz financijske i nefinancijske pokazatelje. Ovakav će model pomoći hotelskim menadžerima u odlučivanju jer će uz informacije o uspješnosti poslovanja i financijskom položaju hotela, osigurati i važne informacije o zadovoljstvu gostiju, zaposlenika i društvene zajednice, ali i informacije o provedenim poboljšanjima i razini njihovog ostvarenja.

### Kristina Črnjar, asistent

**Predmet istraživanja:** Organizacije u ugostiteljstvu i turizmu će na bazi svoje visoke produktivnosti, visoke kvalitete proizvoda i usluga te inovacija stvarati konkurentsku prednost na svjetskom tržištu. Zaposlenici i njihova znanja postati će ključni faktor uspjeha hotelskih poduzeća. Predmet istraživanja je ljudski kapital i produktivnost rada u hotelskoj industriji. Raspravljati će se o procjenjivanju radne uspješnosti zaposlenika, produktivnosti rada i faktorima koji utječu na nju te o upravljanju znanjem u cilju povećanja individualne produktivnosti rada zaposlenika u hotelu.

**Cilj je istraživanja** sagledati problematiku vezanu uz ljudski kapital i produktivnost rada kao čimbenike koji determinira uspješnost hotelskog poduzeća.

**Metode istraživanja:** U istraživanju primarno se koristila statistička analiza i obrada podataka te komparativna metoda kao i ostale metode koje se standardno primjenjuju u istraživanjima na području turizma i hotelijerstva.

**Rezultati istraživanja:** Istraživanjem se ove problematike definirala kvalitetna teorijska i metodološka osnova neophodna za praćenje, mjerenje,



vrednovanje i upravljanje produktivnošću rada zaposlenika u hotelskoj industriji. Tom prilikom prikazani su kvantitativni i kvalitativni pokazatelja produktivnosti rada. Posebna pažnja posvećena je razvoju ljudskog kapitala i produktivnosti rada u hotelskoj industriji Hrvatske. Istraživanje je pridonijelo povećanju spoznaje o važnost ljudskog kapitala i njegovog znanja za uspješnost hotela i hotelske industrije u cjelini.

## ZAKLJUČAK

Ovaj je projekt objedinio veći broj istraživača što dokazuje da je «Upravljanje poslovnim rezultatom hotelske industrije Hrvatske» zanimljiva i složena tema kojoj je u obradi potrebno pristupiti studiozno i sa različitih aspekata: računovodstveni aspekt, informacijski aspekt, statistički aspekt, analitički aspekt, organizacijski aspekt, kvalitativni aspekt i kadrovski aspekt.

Trogodišni trud mladih istraživača dao je dobre rezultate, istraživači su pokazali da vladaju suvremenim metodama i tehnikama menadžmenta na području upravljanja poslovnim rezultatom u specifičnim procesima rada hotelske industrije.

Rezultat istraživanja predstavlja teorijski doprinos znanosti ekonomije na području hotelske industrije. Istovremeno, rezultati istraživanja mogu znatno doprinijeti unapređenju postojeće prakse menadžmenta u hotelima, kao i povećanju efektivnosti, efikasnosti i konkurentnosti hotelske industrije Hrvatske.

Opatija, 7. ožujka 2005.

Glavni istraživač

Prof. dr. sc. Ivanka Avelini Holjevac, v.r.