

PRIKAZI KNJIGA / BUCHBESPRECHUNGEN / BOOK REVIEWS

Prof. dr. sc. Zdenko Cerović

HOTELSKI MENADŽMENT

*Fakultet za turistički i hotelski menadžment,
Opatija, 2002., str. 850.*

Početkom ožujka tekuće godine, u Rektoratu Sveučilišta u Rijeci, održano je svečano predstavljanje najnovije knjige dr. sc. Zdenka Cerovića, izvanrednog profesora Fakulteta za turistički i hotelski menadžment Opatija pod naslovom "*Hotelski menadžment*".

Knjiga, sveučilišni udžbenik je obimno znanstveno djelo, jedinstveno u Hrvatskoj, čiji je izdavač Fakultet za turistički i hotelski menadžment Opatija.

Recenzenti udžbenika su ugledni sveučilišni profesori iz područja menadžmenta: dr. sc. Marin Buble, redoviti profesor Ekonomskog fakulteta Split, dr. sc. Vlado Dimovski, redoviti profesor Ekonomskog fakulteta Ljubljana, dr. sc. Marčelo Dujanić, redoviti profesor Ekonomskog fakulteta Rijeka i dr. sc. Franjo Radišić, redoviti profesor Fakulteta za turistički i hotelski menadžment Opatija.

Udžbenik "*Hotelski menadžment*" je namijenjen studentima IV. godine sveučilišnog studija Fakulteta za turistički i hotelski menadžment Opatija.

Tekst udžbenika ima ukupno 850 stranica, a strukturiran je u 7 glava i 27 poglavlja.

U prvoj glavi pod naslovom "*Osnove menadžmenta*" autor je obradio opće određenje menadžmenta i razvitak znanosti o menadžmentu.

Kako se razvijala znanost o menadžmentu, tako se, konstatira autor, razvijala i znanost o funkcijama menadžmenta. Od prvobitnih "znanstvenih" načina pristupa menadžmenta, koji su proizlazili iz nefleksibilnih i vojnih doktrina,

s ciljem tjeranja i naređivanja, preko teorija ciljeva pa sve do kooperativnog menadžmenta i učešća organizacije, razvijao se i pristup funkcija menadžmenta. od naglaska na funkcije zapovijedanja, naređivanja, za koje se zalagao T. Fayol, preko imperativa postavljanja ciljeva i sustava mjerenja i ocjenjivanja, koje je postavio P. F. Drucker, pa sve do Wehrich & Koontz-a koji menadžment definiraju kroz pet funkcija menadžmenta: planiranje, organiziranje, kadrovanje, vođenje i kontroliranje.

Menadžment, kao znanstvena disciplina, određuje se kao složen proces ljudske aktivnosti u gospodarstvu, koji u sebi objedinjava cijeli niz vještina i znanja u oblikovanju čimbenika, kako bi se na što efikasniji način ostvarili odabrani ciljevi.

Menadžer je stručna osoba, koja u sebi sadržava skup stečenih znanja i vještina, ali i prirodnih psihosomatskih osobina, koje sustavom izobrazbe usavršava do razine, da može zadovoljiti i postignuti razinu poslovnog rezultata.

Funkcije menadžmenta određuju ukupnost aktivnosti, koje menadžment može izvršiti i bez kojih nije određena i definirana njegova zadaća.

Autor je dao povijesni razvoj menadžmenta u četiri vremenska razdoblja: prapočeci pristupa menadžmentu, konvencionalni i nekonvencionalni pristup, te suvremeni pristup menadžmentu.

U drugoj glavi pod naslovom "*Osnove pristupa hotelskog menadžmenta*" autor je obradio posebnosti ugostiteljstva i hotelijerstva, te poduzetništvo i poduzetnički menadžment u hotelijerstvu i hotelskim poduzećima. Pri tome je posebnu pozornost poklonio karakterističnim razvojnim fazama hotelijerstva, razinama hotelskog menadžmenta i najpoznatijim hotelskim menadžerima.

U trećoj glavi pod naslovom "Menadžersko planiranje u hotelijerstvu" autor je obradio planiranje kao funkciju hotelskog menadžmenta, zatim menadžersko predviđanje, strateško planiranje u hotelskom poduzeću i sustav odlučivanja u hotelijerstvu.

U četvrtoj glavi pod naslovom "Organiziranje", autor je obradio sustav organiziranja, organizacijsku strukturu, organizaciju poslovnih i procesnih funkcija i mogućnosti sustavnog unapređenja organizacije u hotelijerstvu.

U petoj glavi pod naslovom "Kadroviranje", autor je obradio profile kadrova u hotelijerstvu, sustav pribavljanja, selekcije, obrazovanja i ocjenjivanja uspješnosti kadrova u hotelskim objektima.

U šestoj glavi pod naslovom "Vođenje", autor je obradio motivaciju kao poticaj za rad, modele vodstva, međuljudske odnose i konflikte, te modele i mreže menadžerskog komuniciranja.

U sedmoj glavi pod naslovom "Kontroliranje", autor je obradio menadžerski sustav kontrole, metode i tehnike kontrole, te menadžerski informacijski sustav za podršku kontroliranja.

Iza svakog poglavlja odnosno glave autor je napisao više relevantnih pitanja za provjeru znanja studenata.

Tekst udžbenika ilustriran je sa 280 slika i 12 tablica.

U pisanju teksta, autor je citirao i u fus notama naveo 714 izvora, a konzultirao je i u literaturi naznačio 268 knjiga i drugih dijela, domaćih i inozemnih autora.

Pri samom kraju teksta udžbenika autor je izradio indeks pojmova i indeks imena autora knjiga, koje je konzultirao.

Autoru prof. dr. sc. Zdenku Ceroviću, kao bivšem uspješnom hotelskom menadžeru i sada uglednom znanstveniku i sveučilišnom profesoru iz menadžmenta, uspjelo je da opće funkcije menadžmenta primjeni na posebnosti hotelske industrije. Iz te primjene identificirao je i definirao posebnosti funkcija i tehnika hotelskog menadžmenta. U tom smislu, detaljno je razradio menadžersko planiranje, organiziranje, kadroviranje, vođenje i kontroliranje u hotelijerstvu. Zbog toga će ovaj udžbenik, svojim visokim znanstvenim dosegom i primjenjivošću sadržaja, biti

zanimljiva literatura studentima, ali i koristan priručnik menadžerima u turizmu i hotelijerstvu.

Svojim udžbenikom, prof. dr. sc. Zdenko Cerović, značajno je proširio znanstvena saznanja iz menadžmenta i hotelijerstva, i obogatio inače oskudnu literaturu iz ovih područja.

*Dr. sc. FRANJO RADIŠIĆ, redoviti profesor
Fakultet za turistički i hotelski menadžment,
Opatija*

Prof. dr. sc. Ivanka Avelini Holjevac

UPRAVLJANJE KVALITETOM U TURIZMU I HOTELSKOJ INDUSTRIJI

*Fakultet za turistički i hotelski
menadžment, Opatija, 2002., str. 590.*

Nova knjiga prof. dr. sc. Ivanke Avelini Holjevac "Upravljanje kvalitetom u turizmu i hotelskoj industriji", prva je takve vrste na hrvatskom jeziku. Knjiga predstavlja suvremeni udžbenik namijenjen studentima dodiplomskog i poslijediplomskog studija koji izučavaju upravljanje potpunom kvalitetom na području turizma i hotelske industrije. Istodobno knjiga je namijenjena i menadžerima, stručnjacima te konzultantima koji se bave kvalitetom u turizmu i hotelskoj industriji jer daje niz primjera i uputa kako izgraditi sustav kvalitete.

Knjiga predstavlja zbirku biranih tekstova, tj. znanstvenih i stručnih radova iz područja Upravljanja potpunom kvalitetom, a njezina se originalnost ogleda u načinu prezentacije gdje se u svakom dijelu uz osnovni sadržaj daju i prilozi koji detaljnije obrađuju tretiranu tematiku. Ovi se prilozi odnose na značajnije radove koje je autorica objavila u razdoblju od 20 godina (donose se u izvornom obliku) ili na druge korisne

materijale kao što su npr. razni standardi, kodeksi, povelja o kvaliteti, zakoni, ankete, rješenja iz domaće i inozemne prakse.

Knjiga je suvremeno opremljena, a građa temeljena na modernom pristupu upravljanju kvalitetom u turizmu i hotelskoj industriji. Tekstovi su praćeni brojnim prikazima, shemama, slikama i tablicama. Sadržaj knjige podijeljen je u šest dijelova, od kojih svaki sadrži više poglavlja i tematskih jedinica. Glavni dijelovi knjige su:

- I. Kvaliteta i upravljanje potpunom kvalitetom
- II. Upravljanje potpunom kvalitetom u turizmu i hotelskoj industriji
- III. Standardi upravljanja poslovnim rezultatom
- IV. Kadrovski standardi
- V. Etički standardi
- VI. Ekološki standardi.

U prvom dijelu autorica definira pojam kvalitete i upravljanja potpunom kvalitetom, ukazuje na važnost evidentiranja i praćenja troškova kvalitete te na specifičnosti sustava upravljanja potpunom kvalitetom u malim poduzećima. Pored toga u ovom se dijelu obrađuje i odnos sustava kvalitete prema organizaciji, marketingu, izobrazbi zaposlenika i društvenoj odgovornosti. U drugom dijelu autorica obrađuje sustave upravljanja potpunom kvalitetom ukazujući na specifičnosti ovih sustava u turizmu i hotelskoj industriji. Treći dio obrađuje standarde upravljanja poslovnim rezultatom i ukazuje na standardne pokazatelje poslovne uspješnosti hotelske industrije s posebnim osvrtom na financijske i tržišne pokazatelje. U ovom se dijelu govori i o mjerenju i ocjenjivanju poslovne uspješnosti i o važnosti međunarodne standardizacije pokazatelja poslovnog uspjeha hotelske industrije. Četvrti se dio bavi kadrovskim standardima te daje prikaz standarda poslova i zadataka, psihofizičkih osobina, hotelskih zanimanja, rada, ponašanja i odijevanja te ponašanja kod zapošljavanja. Pored toga u ovom se dijelu obrađuju standardni pokazatelji produktivnosti rada te objašnjava odnos između štrajka i kvalitete. Peti se dio odnosi na etičke standarde i obrađuje poslovnu etiku, etički kodeks te odnos etike i kvalitete. Posljednji, šesti dio obrađuje ekološke

standarde i govori o ekologiji i zaštiti okoliša te o elementima kvalitete vode. Na kraju se knjige nalazi bogat popis literature, bibliografija autorice te prilog knjizi koji sadrži primjere anketa o kvaliteti i zadovoljstvu gostiju koje se koriste u praksi inozemnih hotela.

Kroz sve ove dijelove autorica nastoji ukazati na područja gdje je moguć i potreban utjecaj na kvalitetu. Time knjiga predstavlja odgovarajuću teoretsku podlogu za unapređenje prakse u području upravljanja kvalitetom u turizmu i hotelskoj industriji Hrvatske što je od izuzetne važnosti u uvjetima sve snažnije konkurencije i sve zahtjevnijih gostiju. Upravo upravljanje potpunom kvalitetom može predstavljati način poslovanja koji će pomoći hrvatskim hotelijerima i turističkim djelatnicima da privuku i zadrže domaće i inozemne goste i osiguraju zadovoljstvo svojih zaposlenika.

Mr. sc. ANA-MARJA VRTODUŠIĆ HRGOVIĆ,
asistent
Fakultet za turistički i hotelski menadžment,
Opatija

Prof. dr. sc. Edna Mrnjavac

PROMET U TURIZMU

*Fakultet za turistički i hotelski
menadžment, Opatija, 2002., str. 310.*

U prosincu 2002. godine u izdanju Fakulteta za turistički i hotelski menadžment u Opatiji i uz odobrenje Sveučilišta u Rijeci, tiskan je vrijedan sveučilišni udžbenik "**Promet u turizmu**" autorice redovite profesorice i znanstvene savjetnice dr. sc. Edne Mrnjavac. Ovo jedinstveno djelo u hrvatskoj znanstvenoj misli i prometnoturističkoj praksi utire put znanstvenom izučavanju i primjeni spoznaja o složenoj interakciji prometa i turizma, koji jedino u skladnom međuočnosu mogu osigurati optimalne

učinke za poduzeće i društvo u cjelini. Dosljedna svom znanstvenom i kreativnom iskazu autorica je jednostavnim jezikom i plastičnim izrazom napisala djelo namijenjeno prvenstveno studentima dodiplomskoga i poslijediplomskoga studija Fakulteta za turistički i hotelski menadžment u Opatiji, stavljajući im u zadatak da jednoga dana budu promicatelji i realizatori blagodati koje donosi skladan odnos između prometa i turizma.

Interdisciplinarnim i multidisciplinarnim pristupom kao jedinom mogućim putem u sagledavanju svih aspekata utjecaja prometa na turizam i obrnuto, udžbenik izlazi izvan tradicionalnih okvira unidisciplinarnoga istraživanja, pa će biti vrlo koristan i za sve gospodarstvenike u prometnim i turističkim poduzećima, menadžere na strateškoj i operativnoj razini, turističkim zajednicama, te tijelima lokalne uprave i samouprave u rasvjetljavanju konkretnih složenih problema prometa u funkciji turističkoga razvitka.

Udžbenik će također biti dragocjen putokaz studentima prometnih, pomorskih i ekonomskih fakulteta i visokih škola u Hrvatskoj ali u susjednim državama u izučavanju međuzavisnosti prometa i turizma.

Budući da je djelo koncipirano kao sveučilišni udžbenik, cjelokupna građa podijeljena je u osam poglavlja, ukupnoga opsega 310 stranica, sa 7 tablica, 38 ilustracija (shema, crteža i grafikona), popisom literature, kazalom pojmova, kazalom imena i bilješkom o autorici. Iza svakoga poglavlja navedena su pitanja za provjeru znanja i to sveukupno preko 230 pitanja, na koje su odgovori sadržani u tekstu udžbenika.

Cjelokupna građa udžbenika podijeljena je u slijedeća poglavlja:

- Teorijska osnova prometa
- Međuovisnost prometa i turizma
- Promet u povezivanju emotivnoga i receptivnoga tržišta
- Promet kao samostalni i dominantni dio turističkoga proizvoda
- Promet u snabdijevanju turističke destinacije-logistika u turizmu

- Ekonomika eksploatacije prometnih sredstava i prometne infrastrukture
- Sigurnost i zaštita okoliša odrednice razvitka prometa u turizmu

U poglavlju **Teorijska osnova prometa** iznosi se pregled pojmova i predlažu definicije pojmova relevantnih za istraživanje.

U slijedećoj cjelini **Međuovisnost prometa i turizma** razmatraju se različiti oblici međusobne ovisnosti prometa i turizma, kako bi se utvrdile zakonitosti koje treba uvažavati prilikom odabira konkretnih prometnih modela.

Poglavlje **Promet u povezivanju emitivnoga i receptivnoga tržišta** sadrži pregled osnovnih značajki prometnih grana, mogućnosti u putničkome prometu, te ulogu u povezivanju emitivnoga i receptivnoga tržišta.

U poglavlju koje slijedi a ima naslov **Promet kao samostalni i dominantni dio turističkoga proizvoda** pregledno se navode i elaboriraju načini i oblici upotrebe svake pojedine prometne grane u turizmu. Posebnu pozornost zaslužuje uloga žičara i uspinjača u turizmu.

Poglavlje **Promet u snabdijevanju turističke destinacije - logistika u turizmu** posvećeno je prvenstveno ulozi teretnoga prometa u turizmu i snabdijevanju turističke destinacije. Sveobuhvatno poimanje logistike koja predstavlja optimizaciju svih tokova na području turističke destinacije, predstavlja osnovu za organizaciju cjelokupnoga prometa u destinaciji s primarnim ciljem da se postigne najveći turistički učinak.

Slijedi poglavlje **Ekonomika eksploatacije prometnih sredstava i prometne infrastrukture** u kojemu se obrazlažu specifične značajke troškova u prometu i posebice po pojedinim prometnim granama, te načini obračuna vozarina.

Posljednje poglavlje ima naslov **Sigurnost i zaštita okoliša – odrednice razvitka prometa u turizmu**, i posvećeno je dvjema specifičnim značajkama prometa, koje u novije vrijeme postaju izuzetno važnima u planiranju prometnoga, pa tako i turističkoga razvitka.

Sveučilišni udžbenik "**Promet u turizmu**" je zaista mnogo više od djela namijenjenog studentima, stoga ga preporučujem ne samo studentima turističkih, prometnih i ekonomskih fakulteta, već i menadžerima i svima ostalima koji su na bilo koji način vezani za turizam i promet ili samo žele o tom multidisciplinarnom području saznati više. Knjiga je posebno vrijedna jer je

predstavlja prvu takvu objavljenu u Republici Hrvatskoj koja raspolaže izuzetnim turističkim potencijalom, ali isto tako treba još mnogo toga učiniti u pravcu razvitka kvalitetnije turističke ponude kroz suvremeniji i u europski prometni sustav integrirani vlastiti prometni sustav. Zbog svega toga autorici prof. dr. sc. Edni Mrnjavac još takvih kvalitetnih i djela, kojima proširuje znanstvena saznanja iz prometa i turizma.

*Dr. sc. FRANJO RADIŠIĆ, redoviti profesor
Fakultet za turistički i hotelski menadžment,
Opatija*