

18. Bienalni međunarodni kongres turizam i hotelska industrija 2006.: *Novi trendovi u turističkom i hotelskom menadžmentu* 03. - 05. svibnja 2006., Opatija, Hrvatska

18th Biennial International Congress Tourism & Hospitality Industry 2006: *New Trends in Tourism and Hospitality Management* May 03-05, 2006, Opatija, Croatia

Od 3. do 5. svibnja 2006, u Opatijskom grand hotelu Ambassador u organizaciji Fakulteta za turistički i hotelski menadžment u Opatiji, održan je 18. bienalni međunarodni kongres Turizam i hotelska industrija 2006, kojeg je ovogodišnja tema bila: *Novi trendovi u turističkom i hotelskom menadžmentu*. Kongres je organiziran pod pokroviteljstvom Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa, Ministarstva mora, turizma, prometa i razvitka, Primorsko-goranske županije, Sveučilišta u Rijeci, Turističke zajednice Primorsko-goranske županije, Grada Rijeke i Grada Opatije.

Fakultet za turistički i hotelski menadžment u Opatiji njeguje kontinuitet održavanja bienalnih znanstvenih skupova od 1972. godine što su od strukovnih skupova prerasli u međunarodne znanstvene skupove koji se uvijek trude da u sklopu ponuđenih tematskih područja obuhvate aktualne trendove na području turizma i hotelske industrije te da kroz poticanje i usmjeravanje znanstveno-istraživačke djelatnosti pridonesu što kvalitetnijoj primjeni dobivenih rezultata u svakodnevnoj turističkoj i hotelskoj praksi.

U nastojanju da se u što kraćem vremenu čuje i razmijeni što više informacija i iskustava, ove godine je ostvaren pravi spoj znanosti i struke kroz tri stručno-znanstvena skupa: 1) Okrugli stol na temu *«Trendovi menadžmenta turističkih destinacija Hrvatske* (3. svibnja 2006.) što je, kao uvodničare i aktivne diskutante, okupio eminentna imena i predstavnike hrvatskog turističko-hotelskog gospodarstva, koji su izložili svoja praktična iskustva i zapažanja vezana uz aktualne prilike u hrvatskom turizmu.

2) Središnji dio predstavljao je međunarodni znanstveni kongres: *TOURISM & HOSPITALITY INDUSTRY 2006: New Trends in Tourism and Hospitality Management* koji je u skladu s aktualnim trendovima na području turizma i hotelske industrije bio podijeljen u četiri tematska područja:

- *«Pomlađivanje» turističke destinacije* koje obuhvaća: strateško planiranje razvoja u turizmu, ključne interesne skupine u procesu pomlađivanja turističke destinacije, destinacijski menadžment u turizmu i integrirani destinacijski marketing u turizmu.

- *Stvaranje vrijednosti za klijenta u turizmu i hotelskoj industriji* u sklopu čega se raspravljalo o vrijednostima za klijenta, zahtjevima i očekivanjima klijenta, utvrđivanju i ocjenjivanju poticaja značajnih za privlačenje klijenta te o osmišljavanju sadržaja koji čine novu vrijednost za klijenta.

- *Budućnost visokog obrazovanja u turizmu i hotelskoj industriji* s naglaskom na razvoju novih koncepata, ideja, metoda i procesa za učinkovito obrazovanje, novim informacijskim tehnikama i tehnologijama u procesu obrazovanja i treninga, globalizaciji visokog obrazovanja te etike u visokom obrazovanju.

- *Ekološko osvješćivanje u turizmu i hotelskoj industriji* u sklopu čega će se obuhvatiti upravljanje okolišem i izvještavanje o okolišu, partnerstvo i financiranje programa zaštite okoliša, upravljanje kvalitetom i standardi u eko objektima i eko destinaciji te primjeri dobre prakse očuvanja okoliša u hotelima i nove smjernice za hotelijerstvo.

Specifičnost ovogodišnjeg Kongresa je i održavanje sekcije sa studentskim radovima, kroz koju su studenti pozvani da se aktivno uključe u istraživanje na području turizma i hotelske industrije te da prezentiraju svoje rezultate međunarodnoj akademskoj zajednici te domaćim praktičarima i znanstvenicima. Takvo aktivno uključivanje domaćih i stranih studenata u skladu je s Bolonjskim procesom koji se vrlo uspješno implementirao i na Fakultetu za turistički i hotelski menadžment u Opatiji. Za pohvalu je velika angažiranost i motiviranost studenata za sudjelovanje u takvom vidu aktivnosti kroz koju se ukupno uključilo 20 domaćih i stranih studenata koji su prezentirali ukupno 12 radova što su pozitivno ocijenjeni u recenzijskom postupku.

3) 4. svibnja 2006. održana je i peta po redu međunarodna znanstvena konferencija "Menadžment u funkciji povećanja turističke potrošnje", čime je zaokružena široka mogućnost sudjelovanja u tri manifestacije s više aspekata i razina interesa sudionika.

Ovogodišnji 18. bienalni međunarodni kongres TOURISM & HOSPITALITY INDUSTRY 2006 – "New Trends in Tourism and Hospitality Management", svečano je otvorio predsjednik programskog odbora, dekan Fakulteta za turistički i hotelski menadžment u Opatiji, prof.dr.sc. Zoran Ivanović. Tom prilikom sudionike Kongresa su pozdravili i rektor Sveučilišta u Rijeci, akademik Daniel Rukavina, župan Primorsko-goranske županije Zlatko Komadina, gradonačelnik Opatije dr. Amir Muzur, zamjenik gradonačelnika Rijeke Đani Poropat, direktor Glavnog ureda HTZ mr. Niko Bulić, predsjednik HGK Županijske komore Rijeka Vinko Mičetić te izaslanici Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa i Ministarstva mora, turizma, prometa i razvitka.

U sklopu radnog dijela Kongresa predstavljena su 122 rada, 180 autora iz zemlje i inozemstva. Svi prezentirani radovi prošli su recenzijski postupak međunarodnog znanstvenog odbora te su objavljeni na CD-u, na engleskom jeziku. CD s cjelovitim radovima podijeljen je zajedno s knjigom sažetaka radova (na hrvatskom i engleskom jeziku) sudionicima prije početka Konresa. U ukupnom broju radova, njih 50 su radovi domaćih autora (Hrvatska), a 72 rada su radovi stranih autora i to iz ukupno 14

zemalja (Rumunjska, Makedonija, Slovenija, Srbija i Crna Gora, Bosna i Hercegovina, Bugarska, Albanija, Cipar, Grčka, Velika Britanija, Njemačka, Austrija, Poljska i Španjolska).

Radovi su prezentirani kao plenarna predavanja te u paralelnim tematskim sekcijama. Službeni jezici Kongresa bili su hrvatski i engleski, uz osigurano simultano i konsekutivno prevođenje. Kao plenarna predavanja prezentirani su sljedeći radovi: Prof.dr.sc. Magaš Dragan: Tourist destination dynamics, Prof.dr.sc. Avelini Holjevac Ivanka: Integrated quality management (IQM) in tourist destinations, Mr.sc. Lebe Sonja Sibila, Mr.sc. Rok Marija: Mobility: a quality factor or an essential need in the globalisation process, Prof.dr.sc. Peršić Milena, dr.sc. Smolčić Jurdana Dora: Greening the tourism and hospitality industry. Ostali radovi prezentirani su u paralelnim tematskim sekcijama.

Zaključci sekcije: Pomlađivanje» turističke destinacije koju je moderirala doc. dr.sc. Dora Smolčić – Jurdana su sljedeći:

- Turistička je destinacija odgovor na suvremena kretanja u turizmu, te odražava bitne promjene u filozofiji turističkog razvoja u čijem je fokusu upravo turistička destinacija.

- Turistička destinacija, postaje temeljni instrumentalni okvir u osmišljavanju turističkog razvoja, ona je konkurentna jedinica u receptivnom turizmu, ona ima svoja obilježja, funkcije i destinacijski proizvod. Turističku destinaciju treba promatrati kao socioekonomski sustav u sklopu teorije sustava, što znači da je svaki element ili podstav ovisan o drugim elementima i razvija se u interakciji s cjelokupnim okruženjem.

- Složenost upravljanja turističkom destinacijom proizlazi iz činjenice da u procesu zadovoljavanja različitih turističkih potreba sudjeluju brojni subjekti koji žele zadovoljiti prije svega vlastite ciljeve. Istaknuta složenost međusobnih odnosa koji se uspostavljaju u sklopu turističke destinacije nameće potrebu uspostavljanja različitih oblika partnerstva.

- Istraživanja znanstvenika i stručnjaka prezentirana na Kongresu ukazala su na česte pojave loše koordinacije između najvažnijih podsustava u destinaciji, što uzrokuje izostanak sinergijskog efekta.

- Ukazuje se na specifičnu situaciju u sklopu destinacije, gdje se od nositelja ponude očekuje suradnja s ciljem uspješnijeg nastupa turističke destinacije u cjelini na turističkom tržištu, dok istodobno isti nositelji ponude konkuriraju unutar same destinacije.

- Turistički proizvod destinacije treba sagledavati kao kompleksan i heterogen proizvod, koji se definira pod utjecajem turista i samih nositelja ponude.

- Turistički proizvod mora biti rezultat aktivnog sudjelovanja brojnih nositelja ponude unutar destinacijskog sustava.

- Svi zainteresirani subjekti (stakeholders) na razini destinacije moraju kreirati kompleksnu mrežu odnosa i partnerstva (javno-javno, javno-privatno, privatno-privatno), respektirajući istovremeno kooperativan i konkurentan odnos među subjektima ponude.

U sekciji "Budućnost visokog obrazovanja u turizmu i hotelskoj industriji", koju je vodio i moderirao prof.dr.sc. Vidoje Vujić, 16 autora prezentiralo je 12 radova. Većina autora promišljala je kvalitetu i suvremene trendove visokog obrazovanja u turizmu, s posebnim naglaskom na upravljanje znanjem u turističkim destinacijama, te prepoznavanju poduzetničkih ideja i ulozu novih tehnologija u hotelijerstvu i turizmu. Značajan dio radova odnosio se na kulturu dijaloga i poslovno dopisivanje u hotelijerstvu i turizmu.

U radu ove sekcije predloženi su slijedeći zaključci:

- U primjeni Bolonjskog procesa i izgradnji društva znanja nužno je, u velikoj mjeri, osloniti se na kadrove i njihovo znanje, što podrazumijeva i povećano ulaganje u obrazovanje. Dosadašnja praksa pokazuje obrnute trendove.

- U sadašnjem i budućem razvoju značajan je zadatak pokretanje i realizacija konkretnih modela koji će omogućiti inoviranje znanja svih građana, a posebice menadžera i zaposlenih djelatnika.

- Zbog stalnih tehničko-tehnoloških i društvenih promjena potrebno je razvijati i primjenjivati novu obrazovnu tehnologiju, koja treba pridonositi efikasnijem usvajanju znanja. Da bi se taj zadatak efikasno ostvario, potrebno je organizirano, kadrovski i materijalno, stimulirati razvoj obrazovne tehnologije i obrazovnih institucija.

- Ulazeći u europske integracije treba imati na umu da pri usklađivanju brojnih zakonskih vrela i društvenih procesa koji se poduzimaju treba voditi računa da oni moraju biti znanstveno zasnovani i provjereni.

Poruka sekcije "Stvaranje vrijednosti za klijenta u turizmu i hotelskoj industriji", koju je modelirala i vodila prof.dr. Ivanka Avelini Holjevac, glasi: Samo se stalnim istraživanjem i usklađivanjem ponude i potražnje može opstati i razvijati na turističkom tržištu. U sklopu te sekcije svrstano je ukupno 30 radova u kojima se istražuju temeljne teme što ukazuju na potrebu stalne inovacije turističke ponude kao odgovor na nove i sve veće želje i zahtjeve, potrebe i očekivanja turista.

- Stalno se traže i nude nove metode, modeli i tehnike mjerenja i ocjenjivanja zadovoljstva turista.

- Kvaliteta i standardi turističke ponude postaju ključni faktor konkurentnosti na sve zahtjevnijem turističkom tržištu.

- Nova turistička ponuda treba zadovoljiti interese svih sudionika: turista, gospodarstva, stanovništva, društva.

- Nove vrijednosti za turiste trebaju biti usklađene s održivim razvojem turizma, a obuhvaćaju, uz materijalne i duhovne potrebe sadašnjih ali i budućih turista.

U sklopu sekcije "Ekološko osvješćivanje u turizmu i hotelskoj industriji" koju je modelirala je prof.dr.sc. Milena Peršić bilo mje obuhvaćeno 26 radova, čiji autori dolaze iz 9 zemalja. U plenarnom referatu te skupine polazi se od obrazloženja načela održivog razvoja, s pozicija utjecaja na područje unapređenja i zaštite okoliša u turizmu i hotelijerstvu. Naglasak se stavlja na nužnost osiguranja partnerskog odnosa relevantnih interesnih skupina na svim hijerarhijskim razinama upravljanja održivim razvojem, od turističke destinacije do nacionalne i međunarodne razine, te uz uvažavanje socijalnih, kulturnih i ekonomskih utjecaja i u uvjetima primjene različiti tzv. *zelenih strategija*.

U svrhu ostvarenja navedenih ciljeva naglasak se stavlja na ulogu eko-menadžmenta u primjeni ISO normi iz grupe 14000ff, te na njima razrađenoj koncepciji EMS i EMAS odn. *sustava upravljanja i nadzora nad okolišem*, s naglaskom na ulogu i karakter troškova okoliša u ocjeni ekonomskih učinaka ulaganja u unapređenje i zaštitu okoliša. Radovi te skupine mogu se razvrstati u sljedeća tri globalna područja: teorija i praksa održivog razvoja turizma, specifičnosti primjene u restoraterstvu i hotelskoj industriji, srodna područja i utjecaji.

Prva tematska cjelina obuhvaćala je 9 radova, iz kojih su se mogla sagledati neka relevantna područja teorijskog pristupa te spoznati dostignuti stupanj održivog turističkog razvoja u zemljama u kojima autori radova žive i djeluju. Polazilo se od prikaza mogućnosti sustavnog pristupa održivom razvoju turizma, prezentiran je stupanj njegova razvoja u Europi, s posebnim naglaskom na utjecaj eksternih činitelja, odnosno okruženja na kvalitetu suvremene turističke ponude, te je naglašeno značenje zdrave hrane u suvremenom razvoju turizma. Ozbiljno je upozoreno na opasnost da važeća paradigma održivog razvoja, zbog pojave sve većeg broja anomalija koje stvaraju krizu, dovodi do toga da ona vodi k svojoj negaciji u stvarnom životu.

Druga tematska cjelina obuhvaćala je, također, 9 radova iz kojih se može sagledati razina eko-osvijestjenosti menadžmenta u restoraterstvu i hotelskoj industriji. Naglasak je na ocjeni dostignutog stupnja primjene načela odgovornosti prema okolišu u tekućem djelovanju hotelskog menadžmenta u eko-okruženju. Posebno se razrađuju mogućnosti primjene specifičnih statističkih metoda u ocjeni dostignutog stupnja kvalitete prehrane u hotelijerstvu i turizmu. S različitih aspekata se obrađuju teorijske i praktične mogućnosti primjene zdravstvenih standarda u restoraterstvu i hotelskoj industriji, pri čemu je, uz sadržajni, prisutan još kvalitativni i etički pristup u pojedinim segmentima lanca vrijednosti pripreme i potrošnje ekološki prihvatljive hrane, a sve temeljeno na primjeni normi HACCP sustava. Treća tematska cjelina, u kojoj je obuhvaćeno 8 radova, na određeni način podupire pristup ekološkom osvješćivanju u turizmu i hotelskoj industriji. Tako se ukazuje na relevantne promjene koje se, u odnosu na unapređenje i zaštitu okoliša, događaju na svjetskom turističkom tržištu 21. stoljeća, gdje se naglasak stavlja na primjenu načela javno-privatnog partnerstva, što je od velikog značenja i za pozicioniranje malih i srednjih poduzeća u sklopu eko-turističke destinacije. Značajan prostor je posvećen primjeni zakonskih propisa i metodoloških postupaka u zaštiti mora i priobalja, što je od velikog značenja za održivi razvoj turizma u priobalnim destinacijama. Ukazuje se i na uvjetovanost i međuzavisnost turizma i hotelske industrije s postignućima suvremene medicine u sprečavanju epidemija, kao i na instrumente pogodne za osiguranje upravljačkih informacija, značajnih za upravljanje okolišem u suvremenim uvjetima.

Nakon radnog dijela Kongresa za sve sudionike upriličena je svečana večera u hotelu Ambasador na kojoj je, uz prigodan program, dekan Fakulteta za turistički i hotelski menadžment u Opatiji, prof.dr.sc. Zoran Ivanović, uručio priznanje najboljem studentskom radu. Dobitnici priznanja su Ivan Ferenčević i Anamarija Florijančić, oboje studenti Fakulteta za turistički i hotelski menadžment u Opatiji. Naziv njihovog

znanstvenog rada, koji je prema odluci stručnog povjerenstva ocijenjen najboljim, je: Prehranom do zadovoljstva i povjerenja gostiju.

U petak, 5. svibnja 2006, za sudionike Kongresa organiziran je izlet na otok Krk.

Prilikom ceremonije zatvaranje Kongresa, predsjednik Organizacijskog odbora prof.dr.sc. Branko Blažević najavio je ponovni susret za dvije godine /2008/ na istom mjestu, naglasivši da će i ubuduće tema kongresa biti: "Novi trendovi u turističkoj i hotelskoj industriji" koja će biti osvjetljavana s različitih aspekata u sekcijama što će obuhvatiti aktualnu svjetsku tematiku s područja turizma i hotelijerstva.

Prof.dr.sc. **Branko Blažević**,
predsjednik Organizacijskog odbora Kongresa
Dr.sc. **Greta Krešić**,
tajnik Kongresa