

27. MEDNARODNA KONFERENCA O RAZVOJU ORGANIZACIJSKIH ZNANOSTI: ZNANJE ZA TRAJNOSTNI RAZVOJ – SEKCIJA MANAGEMENT V TURIZMU

Portorož, Hotel Bernardin, 19. 3.–21. 3. 2008

Organizatorji Mednarodne konference o razvoju organizacijskih znanosti se tega, da je danes znanje najpomembnejši »produkt«, dobro zavedajo, saj je bila letošnja konferenca že 27. po vrsti. Zaradi številnih referatov sem se osredotočil na sekcijo Management v turizmu, na kateri sem tudi sam predstavil svoja referata.

Dopoldanski del prvega dne je vodila mag. Vesna Loborec. Najprej je Tadeja Krašna predstavila referat Čustvena doživetja kot trženjsko orodje v hotelirstvu. Poudarila je pomen čustev, ki je z vidika hotelirstva in hotelskih gostov še relativno neraziskan. Kvalitativna trženjska raziskava je pokazala, da slovenski hotelirji preveč napora vlagajo v ustvarjanje občutka domačnosti, saj so za nekatere goste pomembnejši prefinjenost, prestiž ali uporabnost. V prihodnje naj bi se več pozornosti namenjal opazovanju nakupnega vedenja strank in se čim bolj prilagajalo posameznikovim željam.

Marija Bušelić in Kristina Afrić Rakitovec sta predstavili referat Determinants of Sustainable Tourism: The Case of Istrian Country,¹ v katerem sta poudarili, da ima turizem poleg ekonomskih tudi družbene in kulturne učinke; tako lahko z vidika okolja pozitivno vpliva na kakovost življenja lokalnih skupnosti. Na dolgi rok se bodo turistično boljše razvijale tiste destinacije, ki bodo temeljile na trajnostnem razvoju.

V svojem referatu z naslovom Hiše s tradicijo: Moč tradicije sem predstavil projekt Hiše s tradicijo, poudaril pogoje za vključitev v projekt, pomen in moč takšnih projektov. Mnogi so za projekt slišali prvič in jih je pozitivno presenetil.

Vesna Loborec je svoja referata z naslovoma IKT, nujnost neprestanega izobraževanja v slovenskih turističnih agencijah in Možnosti in prednosti uporabe IKT v slovenskih turističnih agencijah v predstavitvi združila. Raziskala je dejavnike, ki vplivajo na izvajanje elektronskega poslovanja v slovenskih turističnih agencijah. Raziskava je potekala po elektronski in klasični pošti ter s telefonskimi prošnjami za izpolnitev poslane ankete. Ugotovila je, da so v zadnjih petih letih slovenske turistične agencije, ki pri poslovanju uporabljajo spletno stran, dosegle boljše poslovne rezultate. Vključila je tudi priporočila za nadaljnji študij s področja elektronskega poslovanja. Informacijska in komunikacijska tehnologija sta ključ do uspeha v vseh gospodarskih panogah, tudi v turizmu, saj je očitno, da brez njiju ne bo mogoče dobro poslovati in konkurirati drugim. Turistično gospodarstvo je bilo med prvimi, kjer se je pokazal močan vpliv informacijskih sprememb.

¹ Na konferenci so bili nekateri prispevki v angleškem, drugi v slovenskem jeziku, zato jih v prispevku tako tudi navajam.

Danes turisti niso več pripravljeni čakati na informacije, ampak zahtevajo do njih stalen dostop; sodobni trend so že t. i. »mobilni virtualni turisti«.

Božidar Veljković je v referatu z naslovom Trajnostni razvoj turizma in globalizacija analiziral vpliv globalizacijskih procesov na trajnostni razvoj turizma v Posavju, ki ima številne do danes neizkoriščene potencialne. Poudaril je, da je Posavje ekološko občutljiva destinacija in je zato treba biti pri vključevanju naravne dediščine previden; tako naravna kot kulturna dediščina pa predstavljata potencial za razvoj turizma. Globalizacija in turizem sta si sicer nasprotujoča procesa, vendar hkrati drug drugega tudi spodbujata.

Borut Petelin je predstavil trajnostni razvoj gorskega turizma, ki v svetu postaja ena najpomembnejših turističnih panog in panog globalnega gospodarstva, kar velja tudi za Slovenijo. V ospredje stopa pomen celostne strategije s poudarkom na ohranjanju narave in upoštevanju interesov lokalnih ter družbenih skupnosti. Razviti je treba ustrezno kulturo vedenja »gorskih turistov«, ki bo omogočala prijetno bivanje, odmik od mestnega vrveža in hkrati ohranjala nedotaknjenost gora. Treba pa je poskrbeti tudi za ustrezno infrastrukturo in kakovost storitev za planince. Podrobneje je turizem v gorskem svetu predstavljen v programu Slovenske Alpe – Evropski gorski biser. Program – novost tako v Sloveniji kot svetu – se tematike loteva celovito, v sodelovanje vključuje gospodarstvo, predstavljen pa je skozi splet marketinških aktivnosti.

Andrej Raspor je na podlagi analize statističnih podatkov in dostopne literature v referatu z naslovom Pomanjkanje kadrov v slovenskem gostinstvu in turizmu opozoril na eno ključnih težav na obeh področjih. Šole za kuharje in natakarje, ki so med najbolj deficitarnimi poklici, ne pokrijejo niti temeljnih potreb. Deficitarnost bo v prihodnje glede na trende naravnega gibanja prebivalstva še večja. Če bo Vlada RS želela izpolniti zelo ambiciozne cilje na področju turizma in gostinstva, bo morala vzpostaviti fleksibilnejše pristope na področju usposabljanja in zaposlovanja. Prav vrzel v znanju pa je, poleg stanovanjske politike, najbolj pereča pri uvozu delavcev iz tujine, s katerimi bo v prihodnje treba dopolnjevati trg delovne sile.

Metod Šuligoj je predstavil referat Kvantitativni in kvalitativni kadrovski izziv v gostinstvu v odnosu do kakovosti. Kot akter gostinske dejavnosti se tudi slovensko gostinstvo spopada s podobno problematiko. Do deficitarnosti, ene med glavnimi težavami, prihaja v Sloveniji zaradi vse manjšega vpisa v srednje gostinske šole in zaradi fluktuacije že zaposlenih, do pomanjkanja kadrov pa prihaja tudi zaradi večjega investicijskega ciklusa podjetij v zadnjih letih. Druga večja aktualna

* Andrej Šumer, študent 3. letnika na Oddelku za etnologijo in kulturno antropologijo Filozofske fakultete Univerze v Ljubljani, 1410 Zagorje ob Savi, Cesta Zmage 16. E-naslov: jason@si.cx

in tudi prihodnja težava pa je znanje. S spremembo Zakona o gostinstvu so odpravljene minimalne zahteve po izobrazbi, kar pomeni, da ni omejitev za opravljanje del kuharja, natakarja in receptorja. Vprašanje je tudi, kako bodo podjetja sposobna nastopati na trgu dela z lastnim usposabljanjem novincev in obstoječih zaposlenih, da ne bodo le obdržala ravni storitev, ampak da bodo hkrati zagotavljala napredek in rast. Referat z naslovom *Yield management – orodje obvladovanja donosov v hotelirstvu* sta predstavili Gordana Ivankovič in Melani Konrad. *Yield Management* je orodje vodenja poslovanja, s katerim ta zagotavlja skupno maksimiranje prihodkov na dnevni osnovi. S celovitim *Yield Managementom*, ki je v hotelskih podjetjih različno razvito, bi lahko dosegali visoke rezultate. Predstavili sta predpostavke, ki morajo biti izpolnjene za njegovo uporabo in nato povzeli njegove temeljne značilnosti ter preučili stanje v konkretnem podjetju. Popoldanski del predstavitev je prevzela Marija Ovsenik. Jože Kranjc je najprej predstavil referat Nekatera aktualna znanja za razvoj e-turizma, v katerem je poudaril, da navkljub mnogim podatkom danes še vedno pogrešamo kakovostne informacije. Danes se pri reševanju tega problema uporablja informacijska logistika, za večjo učinkovitost pri zagotavljanju relevantnih informacij se razvijajo novi koncepti in metode, kakor tudi tehnologije za komercialno uporabo. Zaradi svojih globalnih razsežnosti in dinamike razvoja sta danes turizem in medmrežje organsko povezana, kar potrjujejo številne analize medmrežnega prometa. Podatki o potovanjih so na spletu med najbolj iskanimi, zato je obvladovanje iskalnega trženja in e-trgovanja v tem času ključni dejavnik razvoja e-turizma, česar pa v Sloveniji bodisi še ne vemo bodisi ne znamo izkoristiti.

Darja Radič je predstavila dva referata, v prvem, z naslovom *Predlog metodološkega orodja za kontinuirano spremljanje razvoja managementa turističnih destinacij*, je poudarila, da v sodobnem turizmu management turistične destinacije postaja nov, vsestranski strateški pristop za doseganje njene konkurenčnosti na globalnem trgu, v Sloveniji pa še ni dosegel bistvenega razvojnega premika. Razlog za relativno neuspešnost je tudi odsotnost strokovno-analitičnih podlag, ki bi nosilec strateškega razvoja na državni in lokalni ravni omogočal pripravo učinkovitih ukrepov. Predlog metodološkega orodja, ki ga je predstavila avtorica, je lahko podlaga za nadaljnjo znanstveno in strokovno obravnavo. V drugem referatu z naslovom *Predlog modela regionalne organiziranosti turizma na Gorenjskem* je avtorica predstavila predlog modela vzpostavitve učinkovite organiziranosti turizma na regionalni ravni, in sicer za uspešno uresničitev razvojnih ciljev gorenjskega turizma, ki temelji na javno-zasebnem partnerstvu vseh zainteresiranih subjektov turističnega sistema regije, v njem pa so opredeljene funkcije managementa turističnih destinacij. Predlog je nastal v okviru Regionalnega razvojnega sveta – Odbora za turizem, katerega člani so predstavniki turističnega gospodarstva, lokalnih turističnih organizacij, občin, turističnih nevladnih organizacij in izobraževalnih organizacij s področja turizma.

Dora Smolnić Jurdana in Dragan Magaš sta v referatu Tou-

rism *Destination Management – Specific Issues in Coastal Areas* poudarila, da turizem vpliva tako na prebivalstvo kot na okolje, zveza med turizmom in varovanjem okolja pa je zelo kompleksna. Danes so turizem unikatna doživetja, kulturni dogodki in ekološke danosti. 3S oziroma 4S destinacije morajo dodati nove produkte in izboljšati svojo »morje – sonce« ponudbo. Turizem mora stremeti tako k izboljšanju življenja lokalne skupnosti, boljšemu ekonomskemu stanju, zaposlovanju lokalne delovne sile kot trajnostnemu ekološkemu razvoju.

Marinela Dropulić, Aleksandra Krajnović in Pavlo Ružić so predstavili referat *Albergo Diffuso Model – A Solution to Sustainable Development of Tourism*. *Albergo Diffuso Model* je nov tip prenočišč za doseganje maksimalnega izkoristka kulturne in naravne dediščine izbrane destinacije. Model deluje v Italiji, kjer že pregledujejo prve rezultate njegovega delovanja. Omenjeni tip prenočišč se razlikuje od hotelov, ki delujejo na principu masovnega turizma.

Darko Saftić in Desimir Bošković sta v referatu *Health Tourism as a Segment of the Tourism Offering of Rural Istria* predstavila nov trg globalnega turizma, ki ponuja zdrav način preživljanja dopusta, turiste oskrbuje s terapijami in se osredotoča na promocijo zdravja in pomembnost preventivne medicine. Turistom je tako omogočeno, da dopust preživijo zdravo in ob zdravstvenih storitvah specializiranih institucij, s čimer bi v Istri uspeli v prizadevanju za podaljšanje poletne sezone. Različne oblike preventivnih terapij, rehabilitacij in wellnessa se v zadnjih letih izjemno hitro razvijajo in so poleg kulturnega in kongresnega turizma tržna niša z velikim potencialom tako v Sloveniji kot svetu. Ta tip turizma se ponuja v kombinaciji s prehrano, z izleti ipd.

Sara Baša in Massimo Manzin sta predstavila referat *Vpliv napitnine na fleksibilnost dela*. V času vse večje konkurence med podjetji je fleksibilnost dela in zaposlitve v Sloveniji zanimiv pojav, ki ponuja možnosti za zniževanje stroškov in lažje prerazporejanje delavcev. Napitnine se razume kot nagrado za kakovostno opravljeno delo, delavec pa jo prejme neposredno od gosta ali stranke. Prejemanje napitnine je za zaposlene velik motivator pri delu, hkrati pa povečuje raven njihovega zadovoljstva in vpliva na njihovo pripravljenost za bolj fleksibilne oblike dela in zaposlitve.

V referatu Kadri v turizmu je Anton Vorina poudaril dejstvo, da smo turizem ljudje, podvrženi spremembam v svojem obnašanju, odločanju in svojih potrebah; te spremembe pa je težko predvideti in upoštevati. V Sloveniji je področje kadrov v turizmu slabo raziskano. V referatu je avtor analiziral problematiko zagotavljanja turističnih kadrov v Sloveniji in drugje v Evropi in podal nekaj predlogov za rešitev omenjenega problema.

Marija Ovsenik in Rok Ovsenik sta predstavila referat *Inovativnost kot konkurenčna prednost*. Rdeča nit referata je bila, da so mladi v Sloveniji v procesu šolanja (osnovna in srednja šola) iz leta v leto manj inovativni. Ta težava je še izrazitejša v panogi s tako visoko rastjo, kot je turizem, kjer je dnevna potreba po inovacijah.

Naslednji dan je sekcijo vodil Desimir Bošković, ki je sku-

paj z Mirjano Kovačić in Darkom Saftićem predstavil referat *Interdependence of Sustainable Development and Tourism Adriatic and Rural Regions*. V njem so se lotili varstva okolja, predvsem morskega in podeželskega, ki sta najpomembnejša za razvoj turizma na Jadranu. Hrvaška je tradicionalno usmerjena v turizem, vse smernice kažejo, da bo turizem v prihodnosti postal gonilna sila ekonomskega razvoja. Za kakovostni turistični razvoj pa bo treba razviti strategije, prilagojene okolju in trajnostnemu razvoju, saj današnji turisti iščejo urejeno okolje. Avtorja sta analizirala medsebojno odvisnost trajnostnega razvoja in lokalnih skupnosti na obali in v zaledju in poudarila pomen lokalne skupnosti za razvoj turizma.

Marija Bušelić, Ines Kersan Škabić in Kristina Afrić Rakitovac so predstavile referat *Cluster and Rural Tourism. 'Poslovne skupine' (clusters)* so v turizmu zelo pomembne in ponujajo dobre možnosti za razvoj turistične destinacije. Vendar poslovni gosti zahtevajo kakovostno ponudbo, ki naj med drugim vključuje tudi najrazličnejše možnosti »razvajanja«. Jana Špec je predstavila referat *Menedžment turistične destinacije na primeru Bleda*. Razvoj turističnih destinacij v Sloveniji zaostaja za drugimi turističnimi državami, pomemben razlog sta pomanjkanje znanja in nerazumevanje koncepta. Avtorica je predstavila razvoj turistične destinacijske organizacije na Bledu (zgodovina), temeljne funkcije sedanje TDO in probleme njenega delovanja ter financiranja.

Naslednji sem predstavil svoj referat z naslovom *Model uspešnega razvoja podeželja – Olimje* avtor pričujočega prispevka, in sicer sem predstavil tri pomembne akterje kulturnega turizma: verski turizem, gastronomski turizem in vlogo kulturnega turizma v poučevanju mladih. Vsako med naštetimi podpanogami sem obrazložil teoretično in na podlagi nekaterih 'študij primerov' (*case studies*) ter povezal s terenskim delom v kraju Olimje. Slednji je med najuspešnejšimi in najmočnejšimi modeli razvoja podeželja v Sloveniji in dober primer, kako lahko uspešen razvoj kulturnega turizma doprinese h kakovostnejšemu življenju in razvoju kraja.

Tihomir Luković je predstavil referat *Leadership of Nautical Tourism Ports as a Strategic Model of Economic Development in the Mediterranean*. Navtični turizem je med pomembnejšimi turističnimi panogami v Mediteranu in postaja novi razvojni potencial in nosilec regionalnega razvoja. Pristaniška mesta v Mediteranu kažejo vse karakteristike nosilcev ekonomskega razvoja tako na lokalni kot regionalni ravni. So najboljši odgovor na specifična povpraševanja v evropskih in drugih državah. Mediteran ni zgolj najmočnejši turistični trg na svetu, ampak tudi nova priložnost za privabljanje gostov. Zadnje raziskave so tudi pokazale, da bo treba v prihodnje navtični turizem prilagoditi globalnemu tržnemu povpraševanju.

Nadia Pavia, Branka Berc Radišić in Saša Ivanović so predstavile referat *Management in Marketing Positioning of Hotel Offer in Istria*. Avtorice so predstavile različne hotelske storitve in poudarile, da ima Istra izjemne priložnosti za tovrstni razvoj, saj se povpraševanje po kakovostnih in raznolikih storitvah zelo hitro spreminja.

Sledil je referat *Načrtovanje v managementu prireditvev Marijane Sikošek in Massima Manzina*. Omenjena dejavnost je »stara« šele slabi dve desetletji. Med številnimi funkcijami prireditvev je temeljna funkcija načrtovanje, na kateri slonijo vodenje, usklajevanje, vrednotenje in kontroliranje.

Darko Saftić in Desimir Bošković sta predstavila referat *Wine Roads, Olive Oil Roads and Ecological Honey as a Part of Rural Istria's Tourist Offer*. Vinske ceste so v Istri pomemben del turistične ponudbe in omogočajo nove pristope h kulturi uživanja vina. Turisti lahko pri ponudnikih, vključenih v vinske ceste, poskušajo in kupujejo najrazličnejša vina. Vinske ceste potekajo na območju Buj, Poreča, Buzeta, Rovinja, Vodnjana in Pazina. Poleg vina so za Istro značilne tudi oljke, zato tam poznajo tudi oljčne ceste. Zaradi klimatskih sprememb v zadnjih letih so severna območja Istre vedno bolj bogata z oljkami. Istra je »top« destinacija za ponudbo oljk, cilj oljčnih cest pa je promocija oliv, oljčnega olja in drugih izdelkov. Avtorja sta predstavila tudi ekološki med, ki nastaja v panjih pod stalnim nadzorom »kontrolne postaje«. Med je zaradi specifičnih pogojev nastajanja in višje kakovosti dražji, vendar so zanj turisti pripravljeni plačati več. Danes je v Istri malo ponudnikov ekološkega medu, vendar se jih v prihodnosti pričakuje več.

Andrej Raspor, Marijana Sikošek in Massimo Manzin so predstavili referat *Zakonska ureditev spletnega igralništva kot posledica njegovega razvoja*. Spletno igralništvo obravnavajo kot globalno dejavnost, ki v zadnjem desetletju beleži naglo rast. Predstavili so zakonodaje evropskih držav in njihove posebnosti. Ugotovili so, da je zakonska ureditev spletnega igralništva v vsaki državi drugačna in nujno potrebna, saj zagotavlja legalno poslovanje in boljši nadzor nad spletnimi ponudniki iger na srečo. V času interneta je to nujno potrebno, saj se bo s spletnim igralništvom vsako leto ukvarjalo več gostov.

Zadnji referat z naslovom *Interaktivni efekti turističnih produktov* je predstavil Božidar Veljkovič. Zidaniški turizem se je na območju Posavja oblikoval v zadnjih letih in predstavlja avtentično lokalno ponudbo. Turistična destinacija Posavje bi svojo ponudbo morala snovati na dejavnem medsebojnem povezovanju. Temeljna vsebina povezovanja in *conditio sine qua non* pri razvoju neke destinacije sta upoštevanje etičnih standardov na ravni lokalnih kooperacij in korektna poslovna komunikacija med subjekti ponudbe.

Sodelovanje na mednarodni konferenci je koristna izkušnja. Če na podlagi referatov strnem ugotovitve, bo treba v prihodnje stremeti predvsem h kakovostni, celostni in trajnostni ponudbi, najpomembnejši vir informacij in najmočnejše tržno orodje ponudnikov pa bo splet. Kulturni turizem, eko-turizem in druge razvijajoče se panoge bodo v prihodnje najpomembnejši del turistične ponudbe, saj se razvijajo tudi v nekdanjih »plažnih« destinacijah. Velik del odpade tudi na naglo vzpenjajoči se podeželski turizem, čeprav bo v Sloveniji na tem področju treba še veliko postoriti.

Organizacija mednarodne konference je bila na visoki ravni. Njen naslov *Znanje za trajnostni razvoj* pa dokazuje, da bo treba v prihodnje graditi predvsem na trajnostnih produktih.