



Poštovanje - osnovni princip rukovođenja

Svaki se rukovoditelj treba zapitati poštuje li samog sebe i svoje sposobnosti i život? Od odgovora na ovo pitanje ovisit će kako će vidjeti ostale ljude i svijet oko sebe i hoće li i koliko biti sposoban vidjeti ga otvorenih očiju, iskreno, i ponuditi povjerenje i poštovanje drugima.



dogovarate sastanak, vrlo je važno koliko poštujuete ne samo svoje, već i njihovo vrijeme. To će direktno utjecati na njihovo poštovanje prema vama i produktivnost sastanka. Na izbor imate nekoliko opcija. Dogovorite sastanak tako da isplanirate unaprijed vrijeme ovisno o vremenu većine sudionika, vrijeme početka, ali i kraja sastanka. U planiranju sastavite točke dnevnog reda sastanka i dozvolite u dogovorenom vremenu sastanka i prostor za pitanja i diskusiju. Kada nađete pogodan termin, dovoljno unaprijed informirajte i pozovite sve sudionike na sastanak i pošaljite im dnevni red i cilj sastanka. Na prvi pogled izgleda vrlo jednostavno. Ali, u praksi to funkcionira tako i sastanak se uglavnom dogovara u posljednjem trenutku, bez plana i razmišljanja o vremenu i vrijeme sastanka se prilagođava samo jednom - glavnom sudioniku. I naravno, kada sudionici dođu, demotivirani što moraju u posljednjem trenutku mijenjaju vlastiti radni ili i privatni raspored, sastanak traje duže nego što je predviđeno i bez mogućnosti dijaloga, više kao monolog... Rukovoditelj je taj koji ovakvu situaciju može promijeniti samo mijenjanjem perspektive i poštivanjem vremena svojih podređenih na isti način kako poštuje svoje vrijeme.

Poštovanje mišljenja

Ako već poštujuete svoje i tuđe vrijeme, bitno je također poštovati njihovo mišljenje. Kada je vrijeme već posvećeno rješavanju zajedničkih problema ili situ-

Turizam su usluge – znači, u jezgri događanja su ljudi - gosti i zaposleni, koji usluge pružaju. Gosti obično kreću na putovanja relativno dobro raspoloženi i s nadom dobrog doživljaja, a kako će ih dočekati zaposleni avionske kompanije ili hotela utjecat će na njihovo dobro raspoloženje u nastavku putovanja. Do sada smo pisali o tome što i kako očekuju gosti - bilo bi dobro malo se okrenuti zaposlenicima i kako možemo garantirati njihovo dobro raspoloženje. Na teme rukovođenja i menadžmenta napisano je mnogo, ali najprije bih se zamislila nad sasvim osnovnim principima rukovođenja i međuljudskih odnosa. Jedan od kamena temeljaca dobrih međuljudskih odnosa, poslovno i privatno, je - poštovanje. Što mislim pod pojmom poštovanja? Prvo, poštujuete li sami sebe i svoje sposobnosti i život? Od odgovora na ovo pitanje ovisit će kako ćete vidjeti ostale ljude i svijet oko sebe i hoćete li i koliko biti sposobni vidjeti ga otvorenih očiju, iskreno, i ponuditi povjerenje i poštova-

nje drugima. Odgovor na ovo pitanje je u osnovi netolerancije, nepovjerenja i ponekad netrpeljivosti i predrasuda, za koje u turizmu nema mjesta. Nekada je dobro zastati i zamisliti se nad ovim jer upravo nedostatak poštovanja i povjerenja može izazvati mnogo veće probleme. Kako se poštovanje u međuljudskim odnosima izražava? Evo nekoliko primjera i situacija koje se često događaju kako u hotelu, tako i generalno u menadžmentu.

Poštovanje vremena

Svi imamo određenu količinu vremena i koliko ćemo ga posvetiti određenim aktivnostima ili ljudima govori o tome koliko nam je do njih stalo. Također, kvaliteta provedenog vremena u određenim aktivnostima i s ljudima je vrlo bitna. Na primjer, ako ste rukovoditelj tima i



S osmijehom pozdravite svakoga koga sretnete na poslu. Svaka minuta i osmijeh investirani u druge vratit će vam se nekoliko puta u osmijehu gosta.

acija, onda može biti samo produktivno i efektivno saslušati više različitih pogleda na stvar, tj. razna mišljenja. I možda se rješenje krije negdje između. Produktivna diskusija znači osnovno poštovanje u izražavanju i slušanje s pažnjom i bez vrijeđanja ili suđenja i predrasuda. Mnogo sastanaka je propalo u diskusiji u kojoj je svatko vidio samo svoj dio i 'tjerao vodu na svoj mlin' bez toga da sasluša i promisli i drugačiji pogled na situaciju. Saslušati bez predrasuda i s pažnjom je već veliki korak i u slučaju da se s mišljenjem ne složite, daje vam novu perspektivu situacije. Vrlo je važno, pogotovo ako se rješava problem koji izaziva puno emocija - kao što su plaće, cijene, strategija i slično. Priznajem da se radi o skoro bolnom mentalnom poma-

ku, ali kada se pokrene, rezultat je lakše rješavanje svake sljedeće situacije.

Poštovanje sposobnosti

Vrlo je važno poštovanje sposobnosti bez obzira na godine. Poštovanje mišljenja zasniva se na poštovanju vremena i na poštovanju sposobnosti, znanja i inteligencije drugog. I to bez obzira na godine. Mlade generacije koje izlaze iz škole i s fakulteta željne su svoje znanje pokazati i podijeliti, i ako ih već na prvom sastanku 'stavite na mjesto' tako da im spomenete koliko malo godina imaju, to će u njima umanjiti želju ne samo da sa vama podijele to što znaju, već i da uspješno odrade što trebaju. Ne bojte se iskoristiti njihovu brzinu razmišljanja, tehnološko znanje i kreativnost svježeg uma i vjeru-

jete da nije slabost što mogu nešto bolje napraviti. Još jedan menadžerski pomak vjerovanja u mladog čovjeka je svaki zadatak koji im s povjerenjem i poštovanjem date da naprave. Bit će ponosni na svoje djelo i za svaki takav zadatak će preuzeti više i više odgovornosti - a to je, također, dio i cilj dobrog rukovoditelja. S druge strane, ako vam se gore navedeno čini previše idealistično ili komplicirano, osnovno poštovanje ne bi se smjelo zaboraviti. I najduži put počinje jednim korakom. Neka vaš korak bude da od sutra s osmijehom pozdravite svakoga koga sretnete na poslu. Ako se osjećate dobro raspoloženi, popričajte i pitajte kako je i što ima novo. Svaka minuta i osmijeh investirani u druge vratit će vam se nekoliko puta u osmijehu gosta. ●●●

sponzorirani članak

Učinkovito hlađenje terasa u centru Zagreba i Splita



Princip adijabatskog hlađenja odavna je poznat u našim krajevima, još iz vremena kada su težaci nosili vodu u čupovima s propusnim stijenka, kroz koje bi voda lagano hlapila i tako hladila površinu čupa. Upravo na tom principu temelje se moderni sistemi adijabatskog hlađenja zraka, poput sistema Normist, kojim su opremljeni brojni objekti u Hrvatskoj,

BiH, Sloveniji i Crnoj Gori. Sistem se može postaviti oko i ispod tende, nadstrešnica i suncobrana, kao što je postavljen u stastičarni Bobis na splitskoj Rivi. Sistem je postavljen po rubovima i sredini tende, osiguravajući učinkovito hlađenje i vizualno povećavajući atraktivnost ove velike terase.

Moguće je hladiti terase i postavljanjem profesionalnih ventilatora sa sapnicama, poput onih na terasi zagrebačke kavane Johann Franck na Trgu bana Jelačića.

Ovo su samo neki od brojnih primjera kako dobro postavljen sistem uz korištenje profesionalne, kvalitetne opreme, postaje iznimno isplativa investicija, u što su se uvjerali i u lancu Vivas caffee, Leggiera te brojnim drugim kafićima, restoranima i hotelima.

Normist sistem se vrlo učinkovito primjenjuje i za predhlađenje klima uređaja (chillera), hlađenje staklenika i farmi, ovlaživanje vinarija, ovlaživanje voća i povrća i dr.

Stjepko Špoljarić, EMA d.o.o.
www.ema.hr

NAJISPLATIVIJE GRIJANJE BAZENA

- Toplinske pumpe Microwell griju i hlade vodu bazena
- Potpuno su automatskog rada
- S najvećim stvarnim COP-om na tržištu: do 7.9
- Compact i Split izvedbe uređaja
- Bežumni Split modeli (kompresor udaljen do 30 m od izmjenjivača)
- Jamstvo 2 godine
- Doživotno jamstvo na izmjenjivač od titana
- Proizvedene u Europskoj uniji
- Najbolji omjer kvalitete, kapaciteta i cijena na tržištu

 MICROWELL



EMA

Ekskluzivni zastupnik:

EMA d.o.o., Martićeva 38, Zagreb, Hrvatska, Tel: (01) 455 2707, Fax: (01) 455 2708, E-mail: ema@ema.hr

www.ema.hr