



ODGOVARA:  
Štipe Šola

## RJEŠAVANJE KONFLIKTA S LOKALNOM ZAJEDNICOM

**PITANJE:** U susjednom gradu u našem poslovnom krugu koji je u urbanom dijelu naselja, instalirali smo postrojenja koje nam omogućava veću učinkovitost, zapošljavanje novih radnika veću produktivnost. I kada smo počeli razvijati poslovne planove za daljnje proširivanje djelatnosti počele su nas posjećivati različite inspekcije koje su putem anonimnih prijava građana trebale utvrditi razinu proizvedene buke, prašine, ostalih može bitnih zagađenja koja kao proizvodi naše postrojenje, a koja iritiraju naše susjede. Što možemo poduzeti kako bi izbjegli stalne konflikte s susjedima?

K.V., Zagreb

**ODGOVOR:** Organizirati proizvodnju u urbanim naseljima posljedično proizvodi nelagodu kod susjeda koja može biti potencirana, stvarnim razlozima: povećane buke uslijed rada postrojenja, povećane emisije prašina, povećan promet teretnih vozila što ima za posljedicu otežavanje kretanja stanovnika u blizini zabrinutost za zdravlje, umanjeње vri-

jednosti nekretnina za stanovanje i mnogo drugih problema kao što je i kod vas slučaj.

Najbolji način je kao i uvijek poslovati po zakonu i održavati proizvodnju unutar dopuštenih parametara fizikalni, kemijskih i drugih vrijednosti određenih pozitivnim aktima kako bi izbjegli drastične kazne.

Ipak to nije ponekad dovoljno baš zbog individualnih interesa svakog od pojedinaca koji žive neposredno uz vaše postrojenje s kojim radom se očigledno ne slažu. Stoga bi bilo dobro informirati javnost posebice onu koja graniči s vama o onom što se događa unutar vašega kruga poslovanja, a vezanog za rad postrojenja. To možete na razne načine Internet, novine radio, televizija, no ipak najbolji način bio bi organiziranje javne tribine. Susret s građanima možete organizirati u vlastitim prostorima ili pak u obližnjem mjesnom domu. Možete pokušati s danom otvorenih vrata kako bi građanima pružili priliku da se osobno uvjere u sve što činite u uvođenju novih tehnologija, zapošljavanju itd. Možete predložiti podatke o naporima koje ulažete na zaštiti okoliša i sigurnosti proizvodnje te otklonili mogućnost da vam i dalje zlonamjerni susjedi otežavaju poslovanje i štete vašoj slici u javnosti. Na ovaj način neposredno bi mogli doći u susret s susjedima koji su se uslijed vašeg rada našli pogođenim iz bilo kojeg od mogućih razloga. Tada bi i u individualnim razgovorima s svakim od nezadovoljnika dobili i više informacija na temelju kojih bi mogli krenuti u otklanjanje uzroka nezadovoljstava.

Razgovor, dobra volja i otvorenost za rješavanje međusobnih konflikata dobra su osnova za rješenje svih napetosti, zabrinutosti strahova i dr. i put su za stvaranje opcija za prihvatljiva rješenja za sve strane u sporovima.



ODGOVARA:  
Sanja Gomuzak

## HOTELSKI KOMPLEKSI NA METI TAJNIH KUPACA

**PITANJE:** Poštovani, zanima me koliko je moguće objektivno izmjeriti kvalitetu usluge u turizmu, konkretno u hotelu koji ima 120 soba?  
Š.M., Zadar

**ODGOVOR:** Kvaliteta usluge izuzetno je važna u turizmu gdje na poseban način dolazi do izražaja. Ona je jedan od segmenata koji stvaraju doživljaj gosta o određenoj destinaciji. Mjerenje iste se apsolutno preporučuje te se po našem iskustvu unazad 5 godina rapidno raste broj objekata koji mjeri kvalitetu usluge. Takvi projekti su kompleksi, no jednom kada se dobro postave oni postaju nepresušni izvor vrlo vrijednih informacija koje pomažu u unapređenju poslovanja u vrlo kratkom roku. Prije



svega morate znati što želite mjeriti - jesu li kod Vas jasno propisani standardi kvalitete usluge te znaju li djelatnici na koji način se moraju odnositi prema svojim gostima. Nakon toga definirajte koje sve segmente želite mjeriti. Npr: postupak rezervacije, check in, bar, plaža, bazen, restoran... Tada ćete definirati i kriterije mjerenja za sve te segmente. Vrlo važno je da

znate kakve tajne goste želite u objektu. Ovakvim mjerenjem dobit ćete vrlo jasnu sliku što može bolje u Vašem objektu, što gostima nedostaje te što je ono zbog čega bi se vratili i preporučili Vas. U svakom slučaju povrat ove investicije bit će očit već nakon prvog posjeta tajnih gostiju.