



očekivanja svakog turista. Što više njih. I potrebno je osigurati njihovu lojalnost. Kako? Prvenstveno liderstvom i ljudskošću. Pravi *manager* uvijek je prvi na bojišnici sa svojim djelatnicima, dijeleći njihovu sudbinu, bila ona dobra ili loša, sluša svako mišljenje i motivira ljudе profesionalnim odnosom poštovanja, edukacije i demokratskog odnosa prema svakome. Svaki djelatnik mora dobiti svoje vrijeme, prostor za svoje mišljenje, adekvatnu materijalnu nagradu i mora biti primjereno motiviran.

Prvi motiv je da za šefa imaju čovjeka, koji svoju ljudskost iskaže u svakom trenutku. Zamislite legendarnog kralja Leonidu i njegovih 300 Spartanaca u situaciji gdje on grdi svakog od njih, ne uvažava ničije mišljenje i osoran je i obojan prema svakom problemu. Bio bi pregažen u samo

tim zauvijek su ušli u legendu.

Pravo motivirani tim, tim koji osjeća kako pripada nekoj organizaciji, tim koji je tretiran demokratski i tim koji je profesionalno obučen, rješenje je svakog poslovnog, sportskog i društvenog problema.

Primjer visokomotiviranog tima nigdje nije došao do izražaja kao tog sudbonosnog 8. kolovoza 1992. godine, na olimpijskim igrama u Barceloni. Malena, tek stvorena i na jedvite jade ugnjrena na olimpijske igre, hrvatska košarkaška reprezentacija sučila se u finalu s NBA zvijezdama koje su izgledale kao da su došle s druge, sportske planete. Do dana današnjeg, niti jedna druga američka NBA reprezentacija nije imala zvučnija imena u svom stavu kao tog 8. kolovoza. **Michael Jordan, John Stockton, Magic Johnson, Larry Bird**, samo su neka od imena koja su legende svjetske košarke i koje su tog dana izašle zgaziti malenu Hrvatsku. No, pred očima cijele planete dogodilo se čudo. Malena Hrvatska, predvođena maestrom košarke, nikada zaboravljenim **Draženom Petrovićem**, koji je sa svakim članom tima njegovao bratske odnose, u jednom čudesnom trenutku povijesti, povela je 25: 23. Nikada nećemo zaboraviti euforični urlik TV voditelja koji je uzviknuo: „Spusti se Franjo“, kada je **Franjo Arapović** zakucao loptu u koš i bacio u delirij i čuđenje cijeli globus. Čuda su moguća! Njih ostvaruje ne jedan čovjek, već tim. Svim *managerima* koji se bave turizmom treba putiti snimak te utakmice, treba raštumačiti zašto netko daje sve od sebe, a netko se ponaša po sistemu: „Ne možeš ti mene toliko malo platiti, koliko ja mogu malo raditi“.

Obrnut primjer prave motivacije tima i činjenica koja nam go-

vori što je potrebno za pobedu, čak i kada je tim sastavljen od samih svjetskih zvijezda, je primjer kraljevskog kluba Real Madrida, kada su u njemu igrale najveće nogometne zvijezde poput **Zinedina Zidanea i Davida Beckhama**. Nisu ostvarivali nabolje rezultate. Skupina zvijezda ne znači pobjedu, pobjedu znači dobro organizirani tim koji daje dušu za svoju organizaciju.

Pravi tim, pobjednički tim, stvara se godinama, ulaganjem, zalaganjem i pravim vođenjem. Svi relevantni faktori hrvatskog turizma moraju postati tim. Od ministra turizma, do djelatnika najniže na hijerarhijskoj ljestvici, kako bi vremenom postigli takav standard usluge koji će premašiti očekivanja tako ozbiljnog protivnika kao što je turistički potrošač i kako niti jedan dio naše predivne zemlje ne bi bio zaboravljen.

Što se privatnog sektora tiče, vlasnici i *manageri* moraju produžiti sezonu i zaposliti što više dobro motiviranih i treniranih djelatnika. Inicijalno, to znači veće troškove, no gledano dugoročno, pravi tim i pravi proizvodi privući će turiste dubljeg džepa koji će biti duže, doći češće i ostaviti više. Čak i u doba kada nije sezona. Potovato u kongresnom turizmu.

No, vratimo se na početak. Može li sezonski tim biti pobjednički? Nikada kao onaj koji se osjeća dijelom organizacije, di-

jelom tima i dijelom nečega višeg nego što je samo osobni dohodak. Svi plaćenici koji su bili uz Leonida brzo su se razbježali, isto kao i perzijski plaćenici pred silinom i odlučnošću neprijatelja.

Ono što se može učiniti za sezonski tim je da bude tretiran što je bolje moguće. Tim plaćenika koji vrhunski funkcionira već nekoliko stoljeća je Vatikanska Švicarska garda koja je u službi Pape nezamjenjiva. No, svi ti plaćenici su vrhunski profesionalci, dobro obučeni, dobro plaćeni i dobro tretirani od organizacije koja ih upošljava. U slučaju turizma, država i privatnici moraju se zajedno angažirati u promociji edukacije sezonskih djelatnika, promovirati rad u turizmu ne samo kroz spot **Lane Jurčević**, već kroz sve medije, pogotovo IT. Treba organizirati akademiju edukacije sezonskih djelatnika koja će funkcionirati cijele godine i biti poznata svakom potencijalnom sezonom. Privatni vlasnici - jako dobar početak toga javlja se u Istri - moraju osigurati što bolje uvjete rada sezona, potpisujući ugovore na više godina, gradeći adekvatni smještaj sezona dok su na radnom mjestu, osigurati im vrhunski dohodak i što je najvažnije, mogućnost edukacije, mogućnost uključenja u dio stalnog tima i tretirati ih s dužnim poštovanjem. Kako pobijediti? Učinite sezonski tim svojim!

Darko Balaš



jednom naletu ogromne perzijske vojske od 200.000 plaćenika koje je car Perzije skupio zbrda-zdola. Tri dana su odolijevali. Zašto? Zato što bi svaki pripadnik garde kralja Leonide za njega dao svoj život. Pravo motivirani tim, predvođen vođom koji je dio tima, može ostvariti čudo. S druge strane, Kralj Perzije okrutno je kažnjavao svaki neuspjeh i strahom pokušavao podići disciplinu. I nije uspjevalo. Leonida i njegov

online-akademija.com
Od 05.07. - 31.08.2017. LJETNI POPUST
NA SVE VIDEO EDUKACIJE
S Ljetna akcija 150Kn
www.online-akademija.com