

Ofensywa jakości dla hoteli i pensjonatów



Ofensywa Jakości to projekt realizowany przez Karkonoską Agencję Rozwoju Regionalnego S.A. w ramach IW EQUAL. Projekt stanowi laboratorium dla nowatorskich pomysłów na silnie konkurencyjnym rynku turystycznym. Głównym celem Projektu jest kształtowanie kultury jakości w obszarze usług hotelarskich, wypracowanie przewodnika dobrych praktyk dla branży hotelarskiej, wzmocnienie współpracy i poczucia tożsamości regionalnej ludzi „turystyki”.

Do udziału w Projekcie zgłosiły się obiekty o bardzo zróżnicowanym standardzie: trzygwiazdkowe hotele, rodzinne pensjonaty i pokoje gościnne, ośrodki wypoczynkowe i agroturystyka.

Projekt rozpoczął się w styczniu 2006 roku. W pierwszym etapie pra-

cownicy jeleniogórskiej Akademii Ekonomicznej stworzyli innowacyjną metodologię badania jakości usług hotelarskich i zastosowali ją do wszechstronnej i wnikliwej analizy działalności 50 beneficjentów programu. Dla każdego obiektu opracowany został raport pn.: „Kierunki doskonalenia jakości”, który określa słabe i mocne strony obiektu oraz obszary wymagające w największym stopniu poprawy i udoskonalenia.

Z raportów wynika, że na ostateczną ocenę obiektów hotelarskich ma wpływ nie tylko aspekt technicznej jakości, czyli „CO” jest oferowane gościom, ale przede wszystkim tzw. jakość funkcjonalna, czyli „W JAKI” sposób gość jest obsługiwany. Dla hotelarzy jest to wskazówka, że o jakości należy sądzić i mówić w kontekście wymagań i oczekiwań klienta.

Raporty pokazały obszary problemów, z jakimi boryka się branża hotelarska, a są one niestety liczne:

- brak zróżnicowanej oferty rynkowej kierowanej do wybranych segmentów,
- brak produktów specjalistycznych,
- brak pomysłów na zróżnicowanie działalności i odróżnienie się od konkurencji,
- niski poziom wydatków na promocję,

- małe zróżnicowanie kanałów dystrybucji,

- niski poziom wykorzystania INTERNETU jako narzędzia promocji i dystrybucji,

- brak dobrych praktyk w prowadzeniu dokumentacji działalności, w tym finansowej,

- niski poziom współpracy w szeroko rozumianej turystyce, tożsamości regionalnej i branżowej.

Rozpoczął się drugi etap Projektu. Właściciele, kadra kierownicza i pracownicy biorą udział w szkoleniach i warsztatach, których programy przygotowane zostały pod kątem rozwiązywania problemów ujawnionych w raportach. Hotelarze otrzymają wiedzę o nowoczesnym rynku turystycznym, potrzebach i oczekiwaniach gości, umiejętności korzystania z narzędzi marketingowych, obsługi komputera, podniosą swoje kwalifikacje językowe.

Drugi etap zakończy się w maju 2007 roku.

Szkolenia realizowane w drugim etapie projektu:

1. Techniczna obsługa komputera.
2. Internet narzędziem promocji.
3. Zarządzanie obiektem hotelarskim.
4. Zarządzanie kosztami w działalności hotelarskiej.
5. Środki pomocowe Unii Europejskiej.

Partnerstwo na Rzecz Rozwoju

„Nowe szanse dla transgranicznego rynku pracy i gospodarki Euroregionu Nysa”

Partnerstwo na Rzecz Rozwoju działające w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL powstało w wyniku porozumienia kilku organizacji i instytucji działających na obszarze Euroregionu Nysa. Organizacją Zarządzającą i jednocześnie dysponentem środków finansowych jest Fundacja Centrum Wspierania Przedsiębiorczości w Zgorzelcu.

Tygodnik

Śr. nakład 19000 egz.

Zasięg lokalny



6. Estetyka i funkcjonalność pomieszczeń obiektów hotelarskich.
7. Profesjonalna obsługa klienta.
8. Zasady żywienia i dietetyki.
9. Nowoczesny marketing w turystyce.
10. Bezpieczeństwo klienta i hotelarza.
11. Język niemiecki.
12. Minimalne wymogi dla działalności w obiektach agroturystycznych.



KOORDYNATOR OFENSYWY JAKOŚCI:
KARKONOSKA AGENCJA ROZWOJU REGIONALNEGO S.A.
ul. 1 Maja 27, 58-500 Jelenia Góra;
tel.: 075 75 264 67; fax 075 75 227 94
e-mail: ofensywa@karr.pl
<http://www.vip.karr.pl>

EFIS



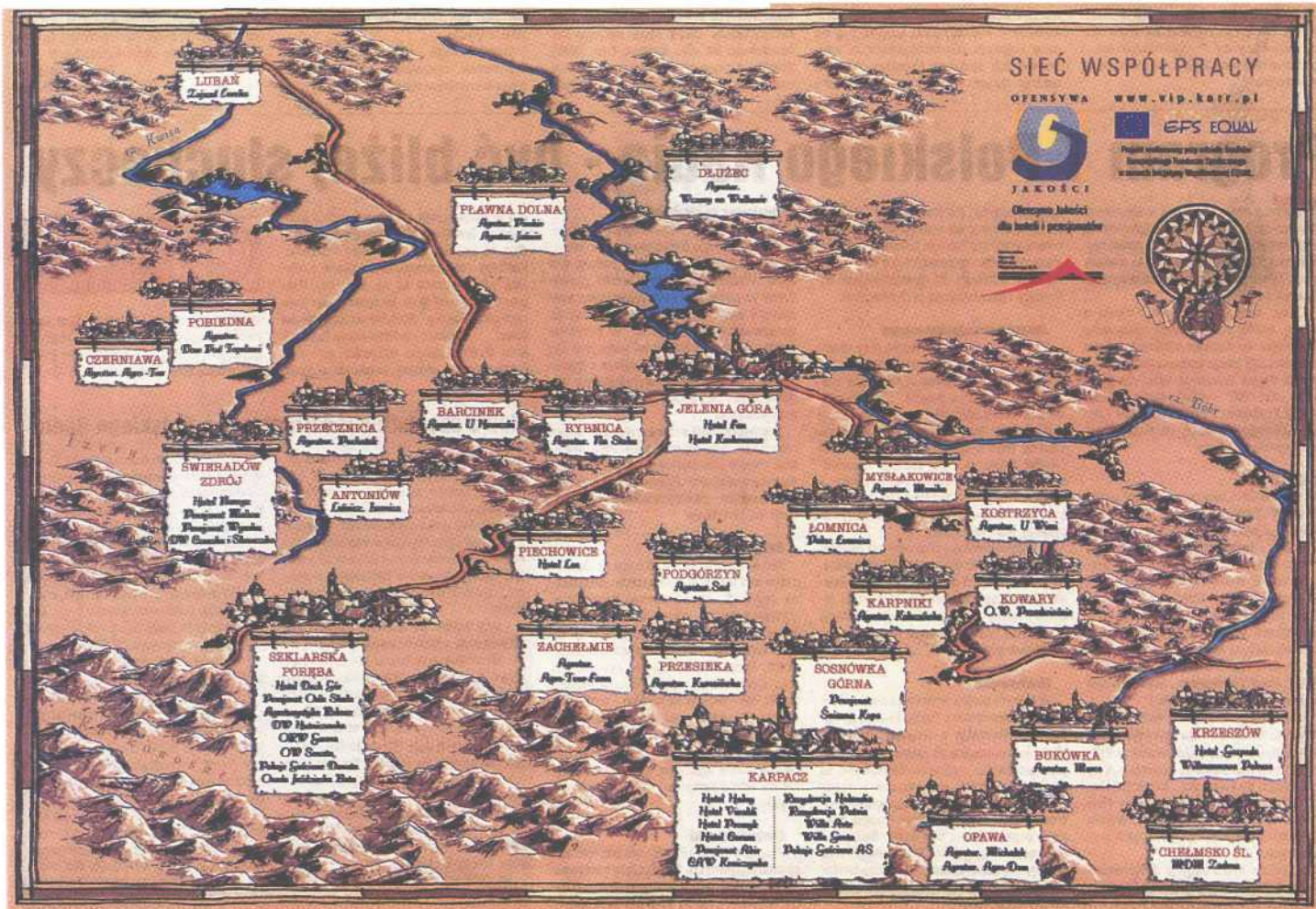
EQUAL

Tygodnik

Śr. nakład 19000 egz.

Zasięg lokalny





Tygodnik

Śr. nakład 19000 egz.

Zasięg lokalny

