

Hotele i pensjonaty w Ofensywie



Dziennik

Śr. nakład 62000 egz.

Zasięg lokalny





Choć turystyka opisana jest dziś przez różne definicje, choć jak każda rozbudowana nauka, posiada specyficzny dla siebie katalog pojęć

i znaczeń, to dla „przeciętnego” turysty jest nadal niczym więcej, jak formą spędzania wolnego czasu poza miejscem zamieszkania. I to czasu, który zostanie maksymalnie wykorzystany i spożytkowany – dający radość, odprężenie i satysfakcję z wypoczynku.

Dla jednych taką przyjemnością będą wczasy nad morzem, z plażą zalaną słońcem, z orzeźwiającą morską bryzą i ciepłymi wieczorami w czasie, których można wylegiwać się na tarasie luksusowego hotelu; dla innych najwspanialszą formą relaksu jest pobyt w górach, wędrowka z ciężkim plecakiem od schroniska do schroniska, które ma zapewnić tylko dach nad głową, ciepłą herbatę i łóżko do spania.

Coraz częściej to nie zasobność portfela decyduje o tym jaką usługę wybieramy. Nowoczesny klient, zabiegany i zapracowany, szuka coraz częściej w urlopowej ofercie tego o czym marzy, tego za czym tęskni lub tego co pozwoli mu się wyciszyć i zwolnić na chwilę tempo zwariowanego, współczesnego życia. Dlatego przebojem stają się usługi gospodarstw turystycznych, oferujących domowe wypieki, pachnące jabłkiem i cynamonem, dokładnie tak jak „robiła to babcia”, oferty pensjonatów wybudowanych w zacisznych leśnych miejscach, oferty hoteli, które „nie boją się dzieci” i mają w swoim wyposażeniu krzeselka dla maluchów, zabawki a nawet zorganizowaną opiekę, dzięki której rodzice mogą mieć swoje prawdziwe pięć minut odpoczynku.

Bo to właśnie jakość usług w turystyce, a nie cena, coraz częściej decyduje o ich atrakcyjności.

I chociaż dla każdego turysty jakość ma inny wymiar, to najważniejsze jest to, aby oferta była kompletna, aby trafiała w oczekiwania klienta i co najważniejsze, aby była

prawdziwa.

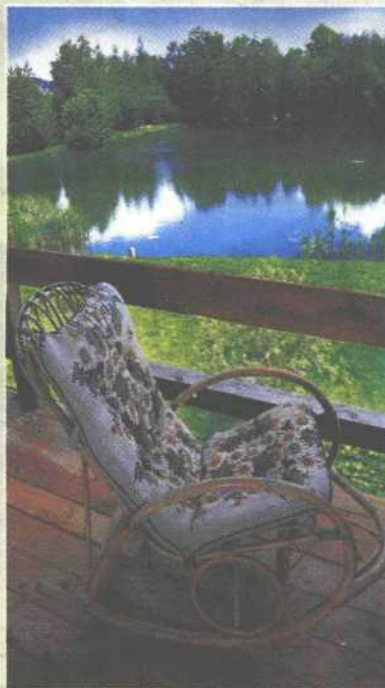
O ważności tych słów przekonali się uczestnicy **Ofensywy Jakości** dla hoteli i pensjonatów, najbardziej nietypowego projektu, realizowanego obecnie przez Karkonoską Agencję Rozwoju Regionalnego S.A. z Jeleniej Góry.

Przedsięwzięcie to miało na celu podniesienie jakości usług oferowanych przez niektóre obiekty noclegowe z obszaru Euroregionu Nysa. Cały proces poprawy jakości odbywał się poprzez, najpierw opracowanie a następnie przetestowanie innowacyjnej metodologii. Projekt **Ofensywy Jakości** był swoistym eksperymentem. Nikt w Polsce nie realizował jeszcze podobnego pomysłu, ani na taką skalę ani z tak zróżnicowaną grupą. Uczestnikami projektu były zarówno hotele, pensjonaty, gospodarstwa agroturystyczne jak i prywatne pokoje gościnne.

Ofensywa Jakości pozwoliła na sprawdzenie rzeczywistego standardu usług w tych obiektach poprzez: profesjonalną analizę słabych i mocnych stron każdego z obiektów oraz przeprowadzenie usług szkoleniowych i doradczych, co w ostateczności wpłynęło

na poprawę jakości świadczonych usług. Nietypowość tych działań polegała na tym, że w obiektach uczestniczących w projekcie, identyfikacja występujących obszarów problemowych odbywała się na bazie trzech różnych ocen. Najważniejszą, była ocena przeszkolonego ankietera, który anonimowo przebywał w wybranym obiekcie i jako zwykły gość hotelowy dokonywał badania jakości usług. Pierwszym wymiernym efektem tej oceny był konkretny dokument – profesjonalny i bezstronny raport anonimowego ankietera, który stanowił bazę do przygotowania indywidualnego programu naprawczego, wskazującego na kierunek rozwoju w jakim powinny iść świadczone usługi. Drugą ocenę jakości usług dokonywali goście hotelowi, wypełniając „Ankiety zadowolenia klienta”. Natomiast trzecią ocenę dokonywał bezpośrednio sam zainteresowany, czyli właściciel obiektu. Wypełniał on taki sam formularz jak anonimowy ankieter.

Na bazie tych trzech ocen jakości świadczeń, oferowanych przez badane obiekty,



Dziennik

Śr. nakład 62000 egz.

Zasięg lokalny



opracowano indywidualne raporty naprawcze, w których przedstawiono rezultaty badań. W celu zachowania obiektywności sądów, raporty sporządzane były przez niezależnych ekspertów na bazie dostarczonych materiałów.

Realizatorzy **Ofensywy Jakości** zdawali sobie sprawę, że wnioski zawarte w indywidualnych raportach mogły być zaskakujące nawet dla samego właściciela obiektu, i że mógł się z nimi nie zgadzać. Co więcej, mógł być nawet oburzony, że ktoś krytykuje usługę, która w jego mniemaniu jest świadczona wręcz wzorowo.

Okazało się, że bardzo często właściciel obiektu nie zdaje sobie sprawy z drobnych niedociągnięć w oferowanych usługach, że prowadząc obiekt kilka czy kilkanaście lat nabiera pewnej rutyny, która nie pozwala mu na postrzeganie braków a uwagi gości traktowane są jako fanaberie czy wydziwianie. Poprawę jakości usług można uzyskać nie tylko poprzez przeprowadzenie inwestycji wymagających dużych nakładów finansowych, ale również w prosty sposób np. wysyłając kucharke na kurs przygotowywania dań wege-

tariańskich lub fundując recepcjonistce krótki kurs z psychologii. Bo cóż z tego, że zna ona biegle dwa języki i świetnie obsługuje komputer, jak nie potrafi być miła dla gościa. A może należałoby zmienić ofertę na stronie internetowej, bo ta obecna jest mało czytelna albo zawiera opisy pokoi odbiegające od rzeczywistego stanu?

Raport był tylko punktem wyjścia do dalszych działań. Na podstawie wniosków zawartych w raportach przygotowano indywidualne oferty szkoleń, doradztwa i konsultacji. Szkolenia były adekwatne do potrzeb obiektów i udział w nich pracowników hoteli i pensjonatów był całkowicie bezpłatny.

Po upływie roku od funkcjonowania programu ankieterzy ponownie przeprowadzili wizyty w wybranych obiektach, zweryfikowali zmiany, które w nich zaszły i zgromadzili opinie dotyczące użyteczności realizowanych działań.

Działania w ramach **Ofensywy Jakości** kończą się wraz z końcem bieżącego roku. Jednak dorobek całego przedsięwzięcia,

w tym powstałe opracowania naukowe, dostępne są na stronie projektu www.vip.karr.pl bądź w Biurze Ofensywy Jakości przy Karkonoskiej Agencji Rozwoju Regionalnego S.A.

KARR S.A.

Koordinator Projektu:
Karkonoska Agencja
Rozwoju Regionalnego S.A.
 ul. 1 Maja 27, 58-500 Jelenia Góra
 tel. 075 75 264 67
 e-mail: ofensywa@karr.pl
www.vip.karr.pl

Projekt realizowany przy udziale środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL



Dziennik

Śr. nakład 62000 egz.

Zasięg lokalny

