



Mag. Mirjana Ivanuša – Bezjak

Turistični delavci smo gostitelji

Gostoljubnost v turizmu bo tudi osrednja tema Srečanja turističnih društev, ki bo na Dnevih slovenskega turizma potekalo v ponedeljek, 18. 11. 2024, ob 10. uri. O tem, kaj je pravzaprav gostoljubnost, smo se pogovarjali z mag. Mirjano Ivanuša Bezjak, višjo predavateljico ter avtorica knjig o gostoljubnosti in lastnico portala www.gostoljuben.si.

Turistična zveza Slovenije v letošnji akciji Moja dežela, v kateri smo izbirali najbolj gostoljubne in turistično bogate slovenske kraje, podeljuje zlati, srebrni in bronasti znak gostoljubnosti. Kako vi razumete znak gostoljubnosti?

Turistična zveza Slovenije v letošnji akciji Moja dežela, v kateri smo izbirali najbolj gostoljubne in turistično bogate slovenske kraje, podeljuje zlati, srebrni in bronasti znak gostoljubnosti. Kako vi razumete znak gostoljubnosti?

V prenovljenem vseslovenskem izboru za leto 2024, v katerem Turistična zveza Slovenije ocenjuje gostoljubnost in turistično ponudbo, sodelujejo številni slovenski kraji/mesta ter drugi deležniki v turizmu. S tem ko se je ocenjevanju ponudbe pridružila tudi gostoljubnost, je bilo jasno pokazano, da je prav gostoljubnost ena od najpomembnejših lastnosti turistično-gostinskih delavcev, ki jih gostje (obiskovalci) opazijo, jih tudi pričakujejo in si jih tudi najbolj zapolnijo. Ne pozabimo, gostoljubnost je lastnost gostoljubnega človeka. Prejemniki znaka pa so turistični delavci v turističnih krajih, ki so nam (turističnim delavcem) in turistom za vzgled, iz njihovih primerov dobre prakse se lahko vsi učimo.

Kaj je osnova gostoljubnosti v turizmu?

Osnova gostoljubnosti so posamezniki, ki imajo dobro razvito lastnost gostoljubnosti ter jo delijo in vsakodnevno razdajajo in uporabljajo pri vseh oblikah komuniciranja z gosti. Pri tem je zelo pomembna lastnost tudi empatičnost posameznika. In še ena izmed definicij: gostoljubnost (ang. Hospitality, nem.

Gastfreundschaft, it. Ospitalità, rus. гостеприимство) je topel in darežljiv sprejem obiskovalca – tujca. Biti gostoljuben torej pomeni skrb in spoštovanje drugega bitja. Vključuje odnose in procese med gostom ter gostiteljem.

Je z gostoljubnostjo v gostinstvu podobno kot z gostoljubnostjo v turizmu?

Ni potrebe po ločevanju gostoljubnosti na področju gostinstva in turizma. So pa v gostinstvu delovna mesta (npr. natakar), ki imajo vsakodnevno 'osebno' komunikacijo z gostom in dela (npr. v kuhinji), pri katerih ni neposredne osebne komunikacije z gostom.



S srčkom na kavi je mogoče delati čudeže.



Hrana je univerzalni simbol gostoljubja.

Gostoljubnost vsebuje toplino, nekaj hrane in veliko miru, je izjavil filozof Ralph Waldo Emerson, kako osebno razumete ta izrek?

Ta Emersonov izrek o gostoljubnosti zajema bistvo pristnega in prijetnega sprejema gostov. Osebno ga razumem takole:

Toplina: Nanaša se na prijaznost, srčnost in iskreno dobrodoščilo, ki jo izkazuje gostom. Gre za ustvarjanje prijetnega vzdušja, v katerem se gostje počutijo sprejete in zaželeno.

Nekaj hrane: Hrana je univerzalni simbol gostoljubja. 'Nekaj hrane' nakazuje, da ni treba pretiravati s količino ali razkošjem, pomembnejša je gesta deljenja in skrbi za osnovne potrebe gosta. Pri tem vedno bolj prihaja v ospredje 'domača in lokalna kulinarika' iz lokalnih surovin.

Veliko miru in sproščenosti: To razumem kot zagotavljanje udobja in sproščenosti gostu. Gre za ustvarjanje okolja, v katerem se gost lahko umiri, sprosti in začuti, da je dobrodošel tak, kot je, brez pritiskov ali pričakovanj.

Ta izrek poudarja, da resnična gostoljubnost ni v razkošju ali pretiravanju, temveč v iskreni skrbi za dobro počutje gosta. Gre za ustvarjanje prostora, v katerem se gost počuti sprejetega, nahranjenega (tako dobesedno kot metaforično) in sproščenega. Emerson s tem izrekom morda tudi namiguje, da je v našem pogosto hektičnem in stresnem svetu eden največjih darov, ki jih lahko ponudimo gostu, prav občutek miru in varnosti.

Turistična zveza Slovenije se že desetletja predstavlja s sloganom 'Turizem smo ljudje'. Kako ta slogan interpretirati v smislu gostoljubnosti?

Slogan 'Turizem smo ljudje' Turistične zveze Slovenije je zelo pomenljiv in ga lahko v smislu gostoljubnosti interpretiramo na več načinov:

Osebni pristop: Slogan poudarja, da so v središču turizma ljudje – tako gostitelji kot gostje. Gostoljubnost se kaže v osebnem pristopu, prijaznosti in pozornosti do vsakega posameznega obiskovalca.

Avtentičnost: 'Turizem smo ljudje' nakazuje, da so prebivalci Slovenije ključni del turistične izkušnje. Gostoljubnost se izraža skozi pristne interakcije med domačini in turisti, pri čemer se deli lokalna kultura, tradicija in način življenja.

Človeška toplina: Slogan poudarja, da turizem ni le o krajih in znamenitostih, temveč predvsem o ljudeh in odnosih. Gostoljubnost se kaže v toplem sprejemu, prijaznem nasmehu in pripravljenosti pomagati obiskovalcem.

Skupnost: 'Turizem smo ljudje' nakazuje, da je celotna skupnost vključena v turistično izkušnjo. Gostoljubnost se odraža v tem, kako celotna lokalna skupnost sprejema in se trudi za dobrobit obiskovalcev.

Personalizacija: Slogan namiguje, da vsak posameznik prispeva k turistični izkušnji. Gostoljubnost se kaže v prizadevanjih za personalizirane storitve in izkušnje, prilagojene potrebam in željam vsakega gosta.

Odgovornost: 'Turizem smo ljudje' poudarja tudi odgovornost vseh vpletenih v turizem. Gostoljubnost se izraža skozi odgovorno in etično ravnanje do gostov, lokalnega okolja in skupnosti.

Medkulturno razumevanje: Slogan spodbuja medkulturno izmenjavo. Gostoljubnost se kaže v odprtosti do različnih kultur, jezikov in običajev ter v prizadevanjih za medsebojno razumevanje. Ta interpretacija poudarja, da je bistvo gostoljubnosti v Sloveniji v ljudeh samih – v njihovi prijaznosti, odprtosti, pristnosti in pripravljenosti deliti svojo kulturo in dom z obiskovalci.

V besedici gostoljubnost se skriva ljubezen do gostov. Kako bi se morali turistični delavci obnašati do gostov? Kaj je osnova?

Imate prav, v besedi 'gostoljubnost' se res skriva 'ljubezen do gostov'. Prav tako iz besede gost izpeljemo tudi besedo gostiti. Turistični delavci smo gostitelji. Gostje si želijo počutiti 'kot doma'.

Osnova za dobro obnašanje turističnih delavcev do gostov je prav ta gostoljubnost oziroma pristna skrb in spoštovanje do gostov. Ključni elementi takšnega odnosa so:

Prijaznost: Vedno nasmejani, vljudni in pripravljeni pomagati.

Spoštljivost: Obravnavanje vsakega gosta z dostojanstvom, ne glede na njihovo ozadje.

Pozornost: Aktivno poslušanje in odzivanje na potrebe gostov.

Strokovnost: Dobro poznavanje lokalnega območja, znamenitosti in storitev.

Potrpežljivost: Mirno reševanje težav, razumevanje različnih kultur ter tolerantnost.

Prilagodljivost: Prilagajanje različnim situacijam in zahtevam gostov.

Iskrenost: Podajanje točnih informacij in izpolnjevanje obljub.

Sočutje: Razumevanje čustev in potreb gostov, še posebno v stresnih situacijah.

Proaktivnost: Predvidevanje potreb gostov in ponujanje rešitev, preden so prosijo zanje.

Gostoljubnost: Ustvarjanje toplega in dobrodošlega vzdušja za goste. Osnova vsega tega je resnično razumevanje, da so gostje ključni del turističnega posla in da njihovo zadovoljstvo ni le cilj, ampak tudi sredstvo za uspeh. Gre za pristop, ki presega zgolj opravljanje dela, stremi k ustvarjanju pozitivnih, nepozabnih izkušenj za vsakega gosta.

Kaj je za vas osebno pristna slovenska gostoljubnost?

Za pristno slovensko gostoljubnost v turizmu bi lahko rekli, da vključuje več elementov:

Prijaznost in odprtost: Iskreno in toplo sprejemanje gostov, ne glede na njihovo poreklo.

Osebni pristop: Zanimanje za goste in njihove potrebe, prilagajanje

storitev posamezniku.

Domačnost: Ustvarjanje prijetnega vzdušja, ki gostu daje občutek, da je dobrodošel.

Avtentičnost: Predstavljanje lokalne kulture, tradicije in načina življenja na pristen način.

Kulinarika: Ponudba tradicionalnih slovenskih jedi in pijač, pripravljenih iz lokalnih sestavin.

Povezanost z naravo: Vključevanje naravnih lepot Slovenije v turistično izkušnjo.

Znanje in informacije: Pripravljenost deliti informacije o lokalnem okolju, zgodovini in zanimivostih.

Spoštovanje: Obravnavanje gostov s spoštovanjem in cenjenjem njihove kulture.

Pomoč in podpora: Pripravljenost pomagati gostom pri njihovih potrebah in vprašanjih.

Trajnost: Skrb za okolje in promocija odgovornega turizma.



Fotografija: Maja Kobal

Trnič, trdi sir iz Velike planine simbolizira ljubezen.

Se strinjate, da turistična društva v slovenski turizem pogosto vnašajo elemente pristne gostoljubnosti?

Člani turističnih društev predstavljajo 'bazo in osnovo' slovenskih turističnih delavcev na lokalnem področju. Delo članov turističnih društev je zelo povezano tudi z elementi gostoljubnosti. Člani turističnih društev s(m)o 'zglede' ostalim turističnim delavcem.

Ali digitalizacija po vašem mnenju lahko prispeva k gostoljubnosti ali le-to krni?

Digitalizacija prispeva k večji informiranosti gostov in olajšanju izvajanja ponavljajočih se del in aktivnosti. Gostoljubnost in srčnost pa lahko gostu da le oseba z veliko mero sočutja in srčnosti.

Med drugim organizirate tudi delavnice s področja gostoljubnosti. Česa se tečajniki naučijo na njih?

Delavnice (v živo ali preko zoom platforme) so zelo aktivne in interaktivne. Udeleženci se po skupinah pogovarjajo in delijo primere dobre prakse gostoljubnosti.

Pogovarjamo se tudi o izrazu 'extra mile' v turizmu in gostinstvu – ki pomeni, da gre osebje ali podjetje nad in prek običajnih pričakovanj, da bi zagotovili izjemno storitev ali izkušnjo gostom. To lahko vključuje:

dodatno pozornost do podrobnosti, preseganje standardnih dolžnosti, reševanje težav na ustvarjalen način, personalizirano storitev, nepričakovana presenečenja ali dodatke.

Na primer:

Natakar si zapomni posebne preference rednega gosta in jih upošteva brez vprašanja.

Hotelsko osebje pripravi posebno dekoracijo sobe za goste, ki praznujejo obletnico.

Receptor pomaga gostu najti izgubljeni predmet, tudi če to ni njegova neposredna odgovornost.

Gre za pristop, ki stremi k temu, da bi gostova izkušnja presegla zgolj 'dobro' in postala 'nepozabna'. Temu gostje rečejo 'vau' efekt. To pogosto vodi do večjega zadovoljstva strank, boljših ocen in večje verjetnosti, da se bodo gostje vrnili ali priporočili ustanovo drugim. Pogovarjamo se tudi o aktivnostih, ki jih opisuje izraz 'touch of excellence in hospitality' ('dotik odličnosti v gostinstvu').

Ta dotik vključuje:

Dotik (touch) nakazuje na nežen, subtilen pristop.

Odličnost (excellence) predstavlja najvišjo raven kakovosti in standarda.

Gostinstvo (hospitality) se nanaša na dejavnost, ki vključuje strežbo gostom v restavracijah, hotelih in podobnih ustanovah.

Ta izraz pomeni, da gostinski obrat ali osebje zagotavlja izjemno visoko raven storitve, ki presega običajna pričakovanja. Gre za:

pozornost do najmanjših podrobnosti,

osebni pristop k vsakemu gostu,

predvidevanje potreb gostov, preden jih izrazijo,

ustvarjanje edinstvenih in nepozabnih izkušenj,

nenehno zagotavljanje visoke kakovosti storitev.

V praksi to lahko pomeni, da se osebje spominja imen in preferenc rednih gostov, prilagaja storitve individualnim potrebam ali preseneča goste z majhnimi, a pomembnimi gestami.

Ste soavtorica knjig Prisrčno dobrodošli ter Gostoljubnost slovenskih turističnih delavcev v in po času koronske krize. Kaj je osnovno sporočilo teh knjig?

Osnovno sporočilo je, da ni turizma in gostinstva brez gostoljubnosti in srčnosti, ki dajeta največjo 'dodano vrednost našim gostom' ter nepozabne spomine.

Pravkar je izšla vaša šesta knjige z naslovom Spreminjajoči se svet dela: trije zobniki uspeha: tehnologija, vrednote in mentorstvo v sodobnih delovnih okoljih (ki ste jo napisali v soavtorstvu). Kako je ta knjiga povezana z turizmom in gostinstvom?

Svet dela, ki se zelo spreminja, velja za vse panoge. Nova tehnologija nas (tudi v turizmu) spravlja pred izzive, kako jo bomo spoznali in uporabili pri svojem delu. Pred posamezniki in podjetji je večni izziv, kakšne so naše vrednote, ki jih živimo in delamo. Področje mentorstva nas v kontekstu novih (starostnih) generacij v delovnih okoljih opominja, da nujno potrebujemo različne aktivnosti mentorstva (med vsemi generacijami) ter medgeneracijsko sodelovanje. To velja tudi za turistična društva, ki se soočajo z pomanjkanjem mladih članov.

Polona Frelj



Tudi lepo pogrnjena miza je odraz gostoljubnosti.