

Destinacijski management in turistične atrakcije

Zbirka nalog

Ksenija Vodeb





Destinacijski management in turistične atrakcije

Zbirka nalog

Ksenija Vodeb



Destinacijski management in turistične atrakcije: zbirka nalog

Ksenija vodeb

Recenzent · Emil Juvan

Oblikovanje in tehnična ureditev · Alen Ježovnik

Lektoriranje · Davorin Dukić

Izdala in založila · Založba Univerze na Primorskem

Titov trg 4, 6000 Koper

www.hippocampus.si

Glavni urednik · Jonatan Vinkler

Vodja založbe · Alen Ježovnik

Koper, februar 2018

© Univerza na Primorskem

<http://www.hippocampus.si/ISBN/978-961-7023-87-9.pdf>

<https://doi.org/10.26493/978-961-7023-87-9>



Kataložni zapis o publikaciji (CIP) pripravili
v Narodni in univerzitetni knjižnici v Ljubljani
COBISS.SI-ID=293651968
ISBN 978-961-7023-87-9 (pdf)

Kazalo

	Predgovor · 7
	Uvod · 9
	Odkrivajmo destinacijo · 11
Vaja 1	Množični turizem · 13
Vaja 2	Turistični viri in turistične privlačnosti · 17
Vaja 3	Destinacija kot poslovni sistem · 21
Vaja 4	Sodelovanje na ravni destinacije · 23
Vaja 5	Življenjski cikel turistične destinacije · 25
Vaja 6	Načrtovanje turistične destinacije · 27
Vaja 7	Turistični vplivi · 29
Primeri	Etične dileme v turizmu · 33
Vaja 8	Konkurenčnost turistične destinacije · 39
Vaja 9	Trajnostna konkurenčnost turistične destinacije · 41
Vaja 10	Globalni vidiki poslovanja destinacije · 43
	Priporočena literatura · 49

Predgovor

Zbirka seminarских vaj pri predmetih Destinacijski management in Turistične atrakcije je namenjena študentom univerzitetnega študija kot dopolnilno in delovno gradivo h knjigi Destinacija kot sistem (2010) ali Turistična destinacija: sodobna obravnava koncepta (2014) ter predstavlja obvezno študijsko delovno gradivo pri omenjenih predmetih. Z izbranimi nalogami in vajami po posameznih vsebinskih področjih delovni zvezek pogloblja in dopolnjuje vsebine in teme predstavljene v knjigi ter podaja praktičen vpogled v problematiko. Gre za navodila in izhodišča za naloge, ki študentu pomagajo zasnovati aktiven pristop k preučevanju problematike, spodbujajo njegovo samoiniciativnost pri iskanju odgovorov na zastavljena vprašanja ter omogočajo oblikovanje argumentov za določena stališča. S samostojnim in/ali skupinskim delom študent pridobiva dragocene izkušnje in spoznanja, ki jih zlahka povezuje z vsebinami drugih predmetov s področja turizma, razvija sposobnost kritičnega mišljenja in se opredeljuje glede določenega stanja ali pojava pri obravnavani problematiki. Zbirka nalog predstavlja pripomoček za delo izključno na seminarских vajah v predavalnici, kjer se didaktika in način izvajanja pri posameznih nalogah in temah prilagajata skupini študentov ob izčrpnih ustnih navodilih izvajalca in refleksiji o na predavanjih obravnavanih temah.

Zakovitosti delovanja turistične atrakcije in turistične destinacije, ki odražajo značilnosti in zakonitosti delovanja destinacijskega managementa v nekem turističnem sistemu, predstavljajo osnovo za razumevanje pojmov in pojavov, vezanih na sodobni turizem, ter omogočajo nadgradnjo teoretičnih in aplikativnih znanj v povezavi s sorodnimi temami.

Vaje so zasnovane po tematskih sklopih in študentu omogočajo uporabo in preizkušanje teoretičnih znanj, ki jih pridobiva skozi predavanja in individualno delo pri predmetu. Zasnovane so tako, da študent oblikuje svoj delovni zvezek z rešitvami posameznih vaj, ki mu nato služi kot portfolio ali osebna mapa za študij predmeta.

Veliko veselja pri odkrivanju in spoznavanju delovanja in upravljanja destinacije ter uspeha pri delu vam želim!

dr. Ksenija Vodeb

Uvod

Zbirka nalog je obvezno študijsko gradivo pri predmetih Destinacijski management in Turistične atrakcije in se uporablja kot pripomoček za delo na seminarskih vajah. Ključni cilji in kompetence, ki jih predmeta nudita, so predstavljeni v nadaljevanju.

Predmet Destinacijski management ima za cilj seznaniti študenta z družbenimi, gospodarskimi in okoljskimi vplivi na razvoj turističnih destinacij ter s ključnimi deležniki, ki narekujejo dinamiko vplivov. Predmet seznanja študenta z načini in pristopi k prepoznavanju in analizi vplivov turizma ter modelov, ki te vplive obvladujejo.

Predmetno specifične kompetence zajemajo sposobnosti aplikativnega raziskovanja ključnih konceptov destinacijskega managementa, kot so turistični viri, deležniki, globalni dejavniki in trendi, z namenom aplikacije razvojnih in marketinških orodij na management destinacij. Med splošnimi kompetencami izstopa sposobnost konceptualnega in analitičnega mišljenja študentov o destinacijskem managementu, individualno in v skupini.

Cilji in kompetence predmeta se dosegajo skozi naslednje ključne vsebine:

- Uvod v razvoj destinacij
- Dejavniki razvoja destinacij
- Destinacijski management in primeri razvoja destinacij
- Ciljne skupine razvoja destinacije
- Trženje turističnih destinacij
- Koncept managementa in turističnega razvoja
- Turistična destinacija kot enovit sistem
- Vsebina in vloga destinacije v turističnem sistemu
- Opredelitev temeljnih virov destinacije
- Fenomen razvoja destinacije
- Analiza potenciala razvoja destinacije
- Integralni turistični proizvod
- Povezovanje in usklajevanje ponudnikov na destinaciji
- Modeli upravljanja in razvoja destinacije

Predmet Turistične atrakcije ponuja celosten pregled načrtovanja, usklajevanja in organiziranja atrakcij z vseh področij družbenega življenja. Študent spoznava koncept in pomen turističnih atrakcij tako na strani turistične ponudbe kot povpraševanja na mikro, mezo in makro ravni. Nauči se povezovati in aplicirati znanja splošnega trženja ter managementa na področje trženja turistično atraktivnih proizvodov.

Predmetno specifične kompetence zajemajo razvijanje sposobnosti organizacije, komunikacije in timskega dela. Študent razvija način ustvarjalnega razmišljanja, poznavanje socialnega, simbolnega ter predvsem ekonomskega pomena ohranjanja in vključevanja atraktivnih virov v turistično ponudbo.

Cilji in kompetence predmeta se dosegajo skozi naslednje ključne vsebine:

- Koncept turističnih atrakcij v turizmu

Destinacijski management in turistične atrakcije

- Turistični vir in turistična atrakcija
- Opredelitve in pristopi k pojmovanju in razumevanju turističnih atrakcij
- Koncept turističnih atrakcij v družbenem kontekstu
- Sistem turistične atrakcije
- Vrste turističnih atrakcij
- Turistični vplivi in atrakcije
- Turistična atrakcija kot turistični proizvod
- Načrtovanje in razvoj turističnih atrakcij
- Turistična atrakcija, pojmovana kot konkurenčna prednost
- Organizacija turističnih atrakcij
- Vloga nosilcev komunikacije (vsebinski nosilci, organizacijski nosilci)

Turistična atrakcija predstavlja osnovno celico turizma, saj je razlog turističnega obiska. Vloga turistične atrakcije na destinaciji je torej vitalna. V tej zbirki seminarских vaj so zbrani primeri vaj, ki obravnavajo teoretične koncepte, pojave in značilnosti delovanja destinacijskega managementa, ki upravlja tudi področje turističnih atrakcij.

Etične dileme v turizmu

V tem sklopu vaj so predstavljeni realni primeri iz prakse pretežno znotraj nastanitvenega sektorja, saj je prav to največkrat stičišče stikov in odnosov, ki nastanejo med gosti in gostitelji. Nastanitveni sektor je v turističnem gospodarstvu eden ključnih deležnikov na destinaciji, kjer prihaja do interakcije in dragocenih povratnih informacij, ki služijo managementu v procesu odločanja, načrtovanja in organizacije. Primeri etičnih dilem se lahko aplicirajo na raven destinacije, saj gre za etična vprašanja, pravila stroke in uzance v turizmu.

Uporaba službenega telefona za zasebne pogovore

Mojca, ki je pomočnica managerja potovalne agencije, vsaj enkrat na teden po službenem telefonu kliče svojo sestro v Avstralijo in se z njo pogovarja kakšno uro. Manager jo naravnost vpraša, ali je res, da iz službe kliče v tujino. Mojca odgovori: »Da. Zakaj? Sem storila kaj narobe? Ali ne bi smela? Podjetje je dovolj veliko, nekaj klicev v Avstralijo se ne bo nikjer poznalo.« Odkrito nadaljuje: »Prejšnji teden sem nekajkrat poklicala mamo, ker sem hotela izvedeti, kako se ima v Peruju.«

Kaj naj manager po vašem mnenju stori?

- naj vse skupaj pozabi,
- oprostí Mojci, saj ni vedela, da dela kaj narobe,
- naj ji pove, da lahko telefonira samo, kadar je nujno,
- naj ji reče, da je to, kar počne, kraja,
- ali kaj drugega (napišite).

Kako vi gledate na uporabo službenega telefona za zasebne pogovore med delovnim časom?

Vida na recepciji

Vida je zaposlena na recepciji hotela s štirimi zvezdicami in zelo vestno opravlja svoje delo. Lahko se zanesete, da bo svoje delo opravila hitro in učinkovito. Včasih po potrebi na recepciji ostane tudi izven svojega delovnega časa in se ne pritožuje. Pridna delavka je in svoje delo, s tehnične plati, opravlja zelo dobro. Vendar v odnosu z gosti potrebuje še mnogo spretnosti in znanja. Zelo pogosto ne ve, kaj si gosti želijo in kako se počutijo v različnih situacijah. Včasih se obnaša, kot da bi jo gost zmotil pri delu. Skoraj nikoli se ne nasmehne in ni sproščena, dokler so gosti na recepciji. Nekateri so jo ocenili kot osebo, ki ji ni mar za gosta in ki je zelo toga, kadar ima gost kakšne zahteve ali nenavadna vprašanja.

Kaj naj manager po vašem mnenju stori?

- naj jo povabi na razgovor in pove, da tako ne more delati naprej,
- naj njenim sodelavcem na recepciji naroči, da se o problemu pogovorijo z njo,
- naj jo odslovi z recepcije,
- naj jo povabi na kavo po službi in se z njo zasebno pogovori,
- ali kaj drugega (napišite).

Težavna gostja

Gospa v poznih srednjih letih pristopi k recepcijskem pultu in zahteva managerja. Receptor jo vpraša, ali ji lahko on kako pomaga, ker je manager trenutno odsoten. Gospa izrazi globoko razočaranje nad pravili hotela, ki ne dovoljujejo bivanja hišnih ljubljencev v sobah za goste. »Potovala sem že po celem svetu in nikjer se mi ni zgodilo, da mojega Henrika niso želeli sprejeti v hotel!« Vidno razburjena in v obraz precej zardela gospa stiska svojega pudlja, oblečenega v poseben, za pse narejen plašč. »Nikoli se nisem ločila od njega, saj je tako milo bitje, popolnoma tiho, čisto in popolnoma nenevarno. Ali res mislite, da bi komu kaj naredil?« Zelo glasno govori in vztraja, naj v hotelu vendar spremenijo svoj diskriminacijski odnos do gostov s hišnimi ljubljenci.

Kaj bi storili vi na mestu receptorja?

- poskušali bi jo pomiriti in počakati na managerja, da bo rešil ta problem,
- sočustvovali bi z njo in ji povedali, da se tudi vam pravila zdijo smešna,
- dovolili bi ji imeti psa v hotelski sobi, vendar »nihče ne sme vedeti« za vaš dogovor,
- vprašali bi jo, ali misli resno, in se nasmejali,
- ali kaj drugega (napišite).

Klic zaskrbljene soproge

Delate na telefonski centrali hotela v obmorskem letovišču in ob 22.50 pokliče gospa iz notranjosti države, se predstavi kot soproga vašega gosta, ki naj bi prispel danes dopoldan, vam ga opiše in pove njegovo ime. Seveda zahteva, da njen klic prevežete v sobo, v kateri je nastanjen njen mož. Ker se nahajate praktično na recepciji, ste gosta že videli in zagotovo veste, da je to on. Tudi številko sobe poznate, vendar je gost na recepciji naročil, da naj ga nihče ne vznemirja. Gospa po telefonu »opazi« vašo negotovost in reče: »Saj ne bi težila, ampak mož je zelo depresiven zadnje čase, zdravi se pri psihiatru že nekaj mesecev in je nagnjen k samomoru. Prosim vas, moram govoriti z njim!«

Kaj bi storili vi na mestu telefonista?

- povedali bi zaskrbljeni soprogi, da je zaupnost gostov v vašem hotelu na prvem mestu,
 - delali bi se, da jo poskušate vezati v sobo, toda njega »očitno ni notri, da se ne oglasi«,
 - povedali bi ji za njegovo naročilo o nevznemirjanju,
 - povedali bi ji, da takšnega gosta v vašem hotelu ni,
 - ali kaj drugega (napišite).
-
-
-
-
-
-
-
-

Prebukiranost

Pridete v službo in že v garderobi vas »napade« vaš šef, češ da ste zopet naredili napako in da boste za njo pošteno plačali. Sprejeli naj bi rezervacijo v obdobju polne zasedenosti (»stop booking«), pa čeprav je bilo obvestilo o tem na vidnem mestu. Kdo bo reševal neljubo napako in popravil škodo, ki ste jo »povzročili«? Veste, da česa takega ne bi naredili, saj ste odgovorna oseba in kot receptorja v tem hotelu vas cenijo zaradi vestnega opravljanja dela ter izkazane strokovnosti.

Kaj bi odgovorili šefu in kako bi se postavili zase?

- povedali bi mu, naj vas spusti vsaj do recepcije, saj se vaša izmena še ni začela,
 - rekli bi mu, da ni v vaši navadi spregledati tako pomembno obvestilo, kot je »stop booking«,
 - zvalili bi krivdo na drugega sodelavca in zanikali vse obtožbe,
 - planili bi v jok in se opravičevali,
 - ali kaj drugega (napišite).
-
-
-
-

Prometna nezgoda na hotelskem parkirišču

Gregor je manager oddelka za nastanitve v hotelu. Ob prihodu v službo ga receptorka obvesti, da je zgodaj zjutraj prišlo do manjšega incidenta na parkirišču hotela, kjer je ostal poškodovan avtomobil hotelskega gosta. Izkaže se, da je lastnik poškodovanega avtomobila prišel mimo recepcije in prosil, naj mu pripravijo račun, ker po zajtrku odhaja. Receptorka gostu ni omenila neljubega dogodka na parkirišču, saj je od svojih kolegic slišala, da je zelo vzkipljiv in ponosen na svojega Jaguarja. Gost je že nekajkrat obiskal hotel in je ob vsakem obisku zavrnil ponudbo uporabe garaže, ki je seveda varnejša od parkirišča pa tudi dražja je.

Kaj bi naredili vi na Gregorjevem mestu?

- naročili bi receptorki, naj sama reši problem z gostom in naj vas pokliče, če bo kaj narobe,
 - zaklenili bi se v pisarno in čakali, ali bo gost opazil poškodbe na avtomobilu,
 - naročili bi vzdrževalcem, naj preverijo, kakšno je stanje avtomobila,
 - ošteli bi receptorko, ker ni takoj po nezgodi obvestila gosta in poklicala policije,
 - ali kaj drugega (napišite).
-
-
-
-
-
-
-

Zavrnjena avtorizacija

Gost vas zaprosi, da mu pripravite račun, ker takoj po zajtrku odhaja in se mu zelo mudi. Pove vam, da bo račun poravnal s kreditno kartico. Med tem časom se na recepcijskem pultu zvrsti množica gostov, čakajočih na hotelski račun, in vzdušje je rahlo napeto. Sami ste in delo gre počasneje. Nosač vam na žalost ne more pomagati pri pripravi hotelskih računov, vrsta čakajočih gostov pa je vse daljša. Gost, ki vas je prvi zaprosil za račun, se približuje pultu in v naglici sprašuje po računu. Taksi ga že čaka pred vhodom, vi pa imate težave z njegovo kreditno kartico, saj vam jo POS zavrača. Pokličete na center za avtorizacijo in dobite negativen odgovor. Gost je živčen in tudi drugi so nestrpni.

Kaj bi naredili?

- gostu bi jasno in glasno povedali, da kartica ne krije njegovega računa, in prosili, da vam ponudi katero drugo obliko plačila,
- povedali bi, da je prišlo do problema s kreditno kartico,
- povedali bi, da ne sprejemate kreditne kartice,
- dajali bi prednost vsem drugim, da bi gosta s »problemom« izolirali in bili z njim na samem ter mu nato predstavili problem s plačilom,

- ali kaj drugega (napišite).

Pozabljena pižama

Iz knjige za pozabljene predmete v hotelu ugotavljate, da je gost pred tremi dnevi ob odhodu iz hotela v sobi pozabil pižamo. V računalniku imate vse njegove podatke, vključno s telefonsko številko, naslovom in krajem bivanja. Spomnite se, da je bil v sobi sam, vendar vas sobarica opozori, da je imel pogoste obiske, o čemer pričajo ženski osebni predmeti v sobi. Veste, da je poslovnež in večkrat ostane v vašem hotelu. Pogosto so ga iskali poslovni partnerji, s katerimi je potem odhajal na poslovne sestanke in kosila. Po navodilih hotela morate gosta kontaktirati in mu poizkušati vrniti pozabljene predmete.

Kako bi začeli telefonski klic?

- »Dober dan, kličem iz hotela X, ker je gospod XX pri nas pozabil pižamo ...«,
- »Jasna pri telefonu iz hotela X, ali je gospod XX doma? Ali morda pogreša pižamo?«,
- »Gospod XX? Eno pižamo je sobarica našla v vaši sobi, pa še spodnje perilo ...«,
- ali kaj drugega (napišite).

Sumljiv gost

Ob 22.45 se na recepciji pojavi človek zelo neurejenega videza, zaudarja po alkoholu in tobaku ter že po prvih izmenjanih besedah ugotovite, da gre za nepredvidljivega, čudnega človeka. Zahteva sobo v hotelu in vam ponuja neveljavno osebno izkaznico, ima pa veljaven potni list. Istočasno hoče zamenjati večjo vsoto deviz, menjalnica pa je zaprta. Sprašuje, zakaj je bar že zaprt in ali je v sobi pijača. Dopoveduje vam, da denar ni problem, saj ga ima dovolj, da kupi tudi vas. Goste hotela, ki gredo mimo, zmerja in sprašuje vas, zakaj so oni boljši od njega.

Kaj bi naredili vi?

- saj je samo še 15 minut do konca izmene, počakal/-a bi nočnega receptorja, naj se on ukvarja s čudakom,
- rekel/-a bi, da ni več prostih sob in naj odide,
- rekel/-a bi, da ne sprejemamo vinjenih gostov in poklical/-a varnostnike,

Destinacijski management in turistične atrakcije

- brez besed in prijazno bi sprejel/-a gosta in skušal/-a doseči, da bi šel čimprej z recepcije, zjutraj bo trezen,
- ali kaj drugega (napišite).

Priporočena literatura

- Holden, A. (2004). *Tourism studies and the social sciences*. London: Routledge.
- Howie, F. (2007). *Managing the tourist destination*. London: YHT.
- Laws, E. (1995). *Tourist destination management*. London: Routledge.
- Magaš, D. (2003). *Management turistične organizacije i destinacije*. Opatija: Adamić.
- Pike, S. (2008). *Destination marketing*. Amsterdam: Elsevier.
- Poon, A. (1993). *Tourism, technology and competitive strategies*. New York, NY: Cabi.
- Ritchie, J. R. B., in Crouch, G. I. (2005). *The competitive destination*. New York, NY: Cabi.
- Vodeb, K. (2012a). Competition in tourism in terms of changing environment. *Procedia: Social and Behavioral Sciences*, 44, 273–278.
- Vodeb, K. (2012b). Competitiveness of frontier regions and tourism destination management. *Managing Global Transitions*, 10(1), 51–68. http://www.fm-kp.si/zalozba/ISSN/1581-6311/10_051-068.pdf
- Vodeb, K. (2014a). Trajnostna konkurenčnost turistične destinacije. V Vodeb, K. (ur.), *Trajnostni razvoj turističnih destinacij alpsko-jadranskega prostora* (str. 17–26). Koper: Založba Univerze na Primorskem. <http://www.hippocampus.si/ISBN/978-961-6963-12-1.pdf>
- Vodeb, K. (2014b). *Turistična destinacija: sodobna obravnava koncepta*. Koper: Založba Univerze na Primorskem. <http://www.hippocampus.si/ISBN/978-961-6832-77-9.pdf>
- Vodeb, K. (2015). Proces valorizacije virov kulturnega turizma z vidika destinacijskega menedžmenta. *Studia universitatis hereditati*, 3(1/2), 107–116. http://www.hippocampus.si/ISSN/2350-5443/1-2-2015/2350-5443_01-02-2015.pdf
- Vodeb, K., in Medarić, Z. (2013). Local community perceptions of tourism impacts on the Slovenian coast. *Academica Turistica*, 6(1), 49–60.
- Vodeb, K., in Rudez, H. N. (2016). Possibilities for inter-destination collaboration in tourism in the case of Opatija and Portoroz: A managerial perspective. *Revija za sociologiju*, 46(2), 205–227.