

KAKOVOST IN INOVATIVNOST V TURIZMU IN GOSTINSTVU: DRUGA MEDNARODNA ZNANSTVENO-STROKOVNA KONFERENCA Bled, 11. 2.–12. 2. 2010

V Hotelu Astoria na Bledu je 11. in 12. februarja 2010 v organizaciji Višje strokovne šole za gostinstvo in turizem Bled potekala Druga mednarodna znanstveno-strokovna konferenca z naslovom Kakovost in inovativnost v turizmu in gostinstvu / Quality and Innovation in Tourism and Catering. Na konferenci so se v sekcijah prireditve, gastronomija, trženje, etnologija, management v turizmu in izobraževanje predstavili domači in tuji strokovnjaki s področja gostinstva in turizma. V pričujočem poročilu predstavljam izsledke sekcij, katerim sem prisostvoval.

Na svečanem odprtju konference so po uvodnih pozdravih direktorice Višje strokovne šole za gostinstvo in turizem Bled, Jane Špec, in blejskega župana Janeza Fajfarja stanje v slovenskem turizmu predstavili: Darja Radić, državna sekretarka na Ministrstvu za gospodarstvo Republike Slovenije; Marjan Hribar, direktor Direktorata za turizem Republike Slovenije; Dimitrij Piciga, direktor Slovenske turistične organizacije, in Dominik S. Černjak, predsednik Turistične zveze Slovenije. Predavanja so potekala v angleškem jeziku in so bila dober uvod v konferenco, predvsem pa so z njihovo pomočjo tuji predavatelji spoznali slovenski turizem. Sledili sta še plenarni predavanji: Sonja Sibila Lebe z Ekonomsko-poslovne fakultete v Mariboru je predavala o izobraževanju v slovenskem turizmu, Maja Pak s Slovenske turistične organizacije pa o zelenem turizmu kot veliki priložnosti za oblikovanje turistične ponudbe.

Na sekciji Management dogodkov sem svoj referat predstavil kot prvi. Spregovoril sem o organizaciji, promociji in smernicah turističnih prireditev v Sloveniji ter poudaril predvsem potrebo po bolj jasnem razločevanju med turističnimi in lokalnimi prireditvami. Predstavil sem tudi kriterije za določanje namembnosti turističnih prireditev v Sloveniji, ki se razlikujejo glede na razvitanost turizma v posamezni občini ali regiji. Sledile so predstavitve poslovnih dogodkov v času gospodarske krize, kjer se je pokazalo, da bodo preživeli le tisti, ki bodo znali dogodke ustrezno prilagajati razmeram na trgu. Dva referata sta bila namenjena predstaviti plesnih in glasbenih dogodkov, ki imajo v slovenskem turizmu pomembno vlogo. Dotaknili smo se tudi vprašanja avtentičnosti kot konkurenčne prednosti prireditev. Da so prireditve pomembne tako na regionalni kot lokalni ravni, sta nas seznanila primer iz Bohinja in Papue Nove Gvineje. Zelo zanimiv referat, čeprav tematsko ni spadal med prireditveni management, pa je bila predstavitev poučevanja turizma v osnovnih šolah.

Sledila je sekcija Trženje v turizmu, katere udeleženci so predstavili izboljšane modele trženja turizma in predloge za njihovo implementacijo v prakso. Pomemben dejavnik trženja je tudi čustvena komponenta oziroma »igranje na čustva« potencialnih obiskovalcev. Pri privabljanju gostov je zelo pomemben tudi medkulturni marketing, kar so udeleženci prikazali na primerih Kitajske, Italije in nemško govorečih držav.

Za etnologe je bila najzanimivejša sekcija Dediščina in etnologija. Sekcija je na praktičnih primerih povezave prireditev z

dediščino in avtentičnostjo, pri katerih morajo sodelovati tako strokovnjaki, gospodarstveniki kot tudi lokalno prebivalstvo, potregla s številnimi zanimivimi primeri. Dotaknili smo se ohranjanja dediščine in turističnega razvoja na slovenskem podeželju, nismo pa se izognili niti ponovnim premislekom o avtentičnosti turistične ponudbe. Najverjetneje pa bo večno vprašanje, ali je turistični prikaz dediščine avtentičen ali ne, tudi v prihodnje ostalo brez pravega odgovora. Če si dovolim nekaj subjektivne presoje, potem menim, da je iskanje »absolutne avtentičnosti« brez pomena, saj se dediščina prav s pomočjo turizma laže približa širši množici kot s šolskim poučevanjem, ki največkrat naleti na gluha ušesa. Čeprav sta bila referata o dediščinskem turizmu v starem mestnem jedru v Celju in vlogi muzeja v turistični ponudbi na primeru muzeja v Laškem zadnja, sta bila dobro sprejeta, saj sta pokazala na številne priložnosti, ki jih za obogatitev turistične ponudbe ponuja dediščina.

Drugi dan so na sekciji Izobraževanje v turizmu udeleženci spregovorili o srednješolskih turističnih programih, kamor se iz leta v leto vpisuje manj dijakov. Je krivda pri starših, dijakih, v sistemu, plačah ali se krivda skriva drugje? Lahko rečemo, da je krivda večplastna, največji problem pa je negativna podoba turističnih poklicev v širši javnosti, zaradi katere se učenci ob koncu osnovne šole ne odločajo za vpis na srednje šole turističnih smeri. Seznanili smo se tudi z uvajanjem informacijske tehnologije v šole in na turistične kmetije na Gorenjskem. Posebno zanimiv je bil referat predstavnice podjetja Vivo Catering, ki je predstavila njihov model poučevanja in usposabljanja zaposlenih ter poudarila pomen vseživljenjskega učenja, ki je v turizmu še kako pomembno.

Na zaključni okrogli mizi smo spregovorili o pomenu kvalifikacije gostinskih delavcev v gostinskih obratih in poudarili problem študentskega dela v gostinstvu, zaradi katerega trpi celotna storitev. Zanimiv primer je raba eMenuja,¹ o katerem so bila mnenja deljena, vendar je v nekaterih primerih raba elektronskih menuev gotovo boljša rešitev kot »zaposlovanje« studentov, a vsekakor ne v vseh gostinskih obratih, predvsem ne v tistih s kakovostnimi storitvami. Ker študent kot natakari ni redno zaposlen, od njega ne moremo pričakovati maksimalnega učinka, zato je lahko raba eMenuja v mnogih primerih dobra rešitev. Ob koncu smo se dotaknili tudi problema izobraževalnih programov za uspešno delovanje v kulturnem turizmu, ki bo po letu 2012, ko bo Slovenija gostila dogodek Evropska prestolnica kulture, gotovo med ključnimi razvojnimi potenciali slovenskega turizma.

¹ eMenu je elektronski jedilni list, ki se v Sloveniji uporablja od junija 2009. Je računalniški sistem z LCD zaslonom na dotik, nameščenim na mizo. Sistem je namenjen vsem lastnikom gostinskih lokalov, ki želijo z moderno in učinkovito postrežbo nadgraditi svojo gostinsko ponudbo in maksimirati svoj dobiček. Več o e-Menuju na spletni strani: <http://www.emenu.si/>