

ORGANIZACIJSKA S ERGONOMIJA V MANAGEMENTU TURISTIČNIH STORITEV PRI DOSEGANJU PSIHOSOCIALNE DOSTOPNOSTI GOSTA S POSEBNIMI POTREBAMI

ORGANIZATIONAL ERGONOMICS OF HOSPITALITY SERVICE MANAGEMENT TO REACH PSYCHOSOCIAL ACCESSIBILITY FOR GUESTS WITH SPECIAL NEEDS

Darija Cvikl¹

DOI: <https://doi.org/10.31410/EMAN.2019.539>

Vsebina: Predmetna raziskava predstavlja inovativni pristop k organizacijski ergonomiji gostinskih storitev v turističnem managementu. Prav tako pomaga h kreiranju dodane vrednosti pri doseganju zadovoljstva gostov s posebnimi potrebami, in sicer s preučevanjem specifičnih veščin, potrebnih za delo z gosti s posebnimi potrebami. Pričujoči prispevek ukazuje na dejstvo, da se zadovoljstvo gosta kot najvišja vrednota v turistični dejavnosti obravnava zelo selektivno, saj sektor ne zagotavlja psihosocialne dostopnosti za goste s posebnimi potrebami, ampak se celoten sektor trudi zadovoljiti le goste brez posebnih potreb. Namen opravljene študije je, da bi zaposlene v gostinskih obratih ozavestili in spodbudili h komuniciranju z gosti s posebnimi potrebami in premagali osnovne komunikacijske prepreke, kakor nalaga tudi etični kodeks WTO (1999), čl.7, ki zagovarja enakopravno pravico do turizma vsem, tudi osebam s posebnimi potrebami. Prispevek k stroki se kaže v predvsem v tem, da managementu gostinskih in turističnih storitev ponuja utemeljena in relevantna strokovna priporočila za strežbo gostov s posebnimi potrebami in odpravo komunikacijskih preprek, ki sicer vodijo do težav zadreg in neprijetnih situacij. Do danes je opravljenih veliko premalo raziskav na temo psihosocialne dostopnosti in zadovoljstva gostov s posebnimi potrebami v okviru dostopnega turizma. Poleg fizične in ekonomske dostopnosti ter dostopnosti do informacij je psihosocialna dostopnost še najmanj razvito področje dostopnega turizma, ki ga je potrebno šele dodobra raziskati. Metodologija dela je potekala na način, da je izdelan je vprašalnik za pridobivanje povratnih informacij od gostov s posebnimi potrebami. Obdelan je segment povabljenih gostov, turističnih in gostinskih delavcev, ki so z očali, ki simulirajo slepoto, tekom izobraževalnega usposabljanja bili postavljeni v vlogo slepega in slabovidnega gosta. V teoretičnem delu so podana dognanja v literaturi, medtem, ko je praktični del na osnovi metode opazovanja zajel izobraževalno usposabljanje, v katerem je enaintrideset (31) strokovnih delavcev iz hotelirskih in turističnih organizacij, z dolgoletnimi izkušnjami v strežbi, na recepciji, kuhinji, gospodinjstvu ipd., prevzelo vlogo slepega ali slabovidnega gosta, ki mu je postrežena večerja s tremi hodi. Interpretacijo strežbe je pri vsakem hodu spremljal strokovni komentar terapevtke za delo s slepimi in slabovidnimi gosti. Prav tako je bil ob koncu izvedbenega dela udeležencem dogodka podeljen priročnik oz. brošura za obravnavo slepih in slabovidnih gostov v turizmu in gostinstvu.

Analiza rezultatov povratne informacije je pokazala, da je potreba po usposabljanju turistično-gostinskega osebja za delo z gosti s posebnimi potrebami izredno močna in da so specifične pri komunikaciji z gostom s posebnimi potrebami resnično in izredno pomembne, če želimo takšnega gosta kakovostno postreči. V sklepnem delu prispevka so podana priporočila za nadaljnje delo.

Ključne besede: Dostopni turizem, gostje s posebnimi potrebami (GPP), psihosocialne potrebe, ergonomija strežbe gostinskih storitev.

¹ Univerza na Primorskem, Fakulteta za turistične študije Turistica, Obala 11a, 6320 Portorož, Slovenija

Abstract: *This research represents an innovative approach to organizational ergonomics of hospitality services. It helps to create an added value in meeting the needs of guests with special needs by investigating the needed skills required in hospitality service management. This contribution points to the fact that the satisfaction of the guest, as the highest value in tourist activities is treated very selectively since the sector does not provide psychosocial accessibility for guests with special needs, but rather trying to satisfy only those tourists without special needs. The contribution to the hospitality service management is reflected in substantiated and relevant expert recommendations for special needs and the elimination of communication barriers, which very often lead to problems of embarrassment and unpleasant situations at both sides. The purpose of this study is to train employees in the tourism and hospitality industry and to encourage them to communicate with the guests with special needs in a proper way and overcoming the basic communication barriers, as also required by the Code of Ethics of the World Tourism Organization WTO (1999), Art. 7, which advocates the equal right to tourism for all, including people with special needs. Until today insufficient research has been carried out on the subject of psychosocial accessibility and satisfaction of guests with special needs within accessible tourism. In addition to physical and economic accessibility and access to information, psychosocial accessibility is the least developed area of accessible tourism, which needs to be explored well. In the theoretical part, the relevant literature has been examined, while the practical part based on the method of observation of educational training. A questionnaire was developed for obtaining feedback from guests with special needs. A survey was conducted among a segment of hospitality and tourism employees invited as guests and treated as blind. Training was carried out in form of served dinner in which thirty-one (31) professional staff from hotel and tourist organizations, with years of experience in the service, at the reception, kitchen, household etc., assumed the role of a blind or visually impaired guest. A three-course dinner was served. During each course, the service was accompanied by a professional commentary of special need therapist. Also, the brochure for the treatment of blind and partially sighted guests in tourism and catering was presented and given to participants of the event at the end of the implementation work. An analysis of the training feedback results showed the need for educational training of tourist and catering employees as well as very low psychosocial accessibility for the guests with special needs. Also, specifics in communicating with guests with special needs are various and truly extremely important if we want to provide such a guest with quality services. The final part of the paper provides recommendations for further work..*

Keywords: *accessible tourism, guests with special needs, psychosocial needs, ergonomics of of hospitality services.*

1. UVOD

Zadovoljstvo gosta je najvišja vrednota v turizmu. Nesprejemljivo je, da to vrednoto selektivno obravnavamo in zagotavljamo samo zadovoljevanje potreb gostov brez posebnih potreb. Zadovoljstvo gostov je vrednota, ki jo zasledujejo vse turistične, gostinske in hotelirske organizacije, ne glede na turistično zvrst [14]. Le redke gostinske organizacije ali hotelirji preučujejo ergonomijo in specifične organizacije strežbe zaradi zadovoljevanja potreb gostov s posebnimi potrebami (GPP). Preučevanje dejavnikov vpliva na zadovoljstva gosta je namenjeno ne samo ohranjanju obiska obstoječih gostov, ampak tudi pridobivanju novih, in sicer predvsem z organizacijskim prilagajanjem turističnih storitev po meri gosta na eni strani in z implementacijo učinkovitih politik, namenjenih ohranjanju zadovoljstva in zvestobe oziroma zagotavljanju zadovoljstva [12], [13], [18]. V ta namen je potrebno najprej prepoznati, potem pa tudi predvideti ter ne nazadnje tudi ohraniti raven zadovoljevanja gostovih potreb in želja [7]. Ogromno raziskav je opravljenih na temo preučevanja kognitivnih izkušenj gosta, stališč in načel, ki vplivajo na njegove odločitve. A zelo malo ali skoraj nič ni opravljenih raziskav, ki bi preučevale specifične pri zadovoljevanju psihosocialnih potreb GPP (16) in uveljavljale ergonomijo gostinskih in hotelirskih storitev za GPP. V

zadnjem desetletju je dostopni turizem pridobil na veljavi v smislu prepoznavanja in uveljavljanja faktorjev, ki vplivajo na konkurenčnost dostopnega turizma [15], čeprav nekateri avtorji še vedno trdijo, da aktivno vključevanje GPP v turistično dejavnost predstavlja nerešen problem [12]. Zato je predmetna raziskava opravila eksperiment, v katerem je ocenila stopnjo ozaveščenosti udeležencev - gostincev in hotelirjev (predvsem strežnega osebja), pridobila njihovo oceno o potrebi po izvajanju usposabljanja gostincev za delo z GPP ter opravila tudi njihovo usposabljanje.

2. TEORETIČNA IZHODIŠČA

Dostopni turizem je novejša turistična zvrst, ki v zadnjih desetih letih doživlja precejšen razvoj. Izraz dostopni turizem [4], [5] ali turizem za vse [1] označuje turizem brez ovir. Namenjen je zadovoljevanju informacijskih, infrastrukturnih, ekonomskih in psihosocialnih potreb gostov s posebnimi potrebami [5]. Pri etičnih izhodiščih v poslovnem svetu, torej tudi v turistični dejavnosti, je potrebno vedno ravnati tudi v skladu s spoštovanjem temeljnih človekovih pravic, kot sta svoboda nediskriminatornost vseh [9], [8] kakor nalaga tudi etični kodeks WTO (1999), čl.7. V ciljno populacijo gostov in turistov, ki sodijo v dostopni turizem sodijo gibalno in oviralno prikrajšane osebe, osebe s psihičnimi in intelektualnimi motnjami, starostniki, ter oboleli, ki zaradi rizičnih zdravstvenih vzrokov ali spolne usmerjenosti, vere ali ekonomskega položaja, v katerem se nahaja ne morejo dostopati do turizma [1], [2] [6] oziroma ne morejo zadovoljevati eno ali več zgoraj navedenih potreb. Samo v Evropi se delež oseb s posebnimi potrebami giblje okoli 15 %. [17], kar predstavlja tudi dokaj velik ekonomski prodajni potencial [17], v kolikor bi se zanje omogočila dostopnost, ki jim pripada. Sicer se ocenjuje, da slošno povpraševanje zajema 127,5 milijonov ljudi na svetu, kar predstavlja 80. milijard evrov tržnega potenciala². Veliko slepih in invalidnih gostov³ še vedno opusti misel na potovanje že samo zaradi števila over in nevšečnosti, ki bi jih spremljale na tej poti [19]. Prispevek se osredotoča na psihosocialno dostopnost in ergonomijo strežbe GPP. Psihosocialna dostopnost se ukvarja z zagotovitvijo kakovostnih storitev na način zadovoljevanja potreb gosta, ki je slep ali gluha ali kako drugače prikrajšan. Sem štejemo preučevanje specifične storitve za GPP, kot je na primer transfer gostov, delovanje recepcije, kakovost sobe, kakovost in način ter organizacija strežbe, kakovosti načrtovanja, oblikovanja in izvedbe zabave in animacije [7]. A v smislu dostopnosti navedenih storitev gostom s posebnimi potrebami, pa nobena od navedenih storitev niti približno ne zadovoljuje ravni, ki jo turistične in gostinske organizacije in hotelirji ponujajo gostom brez posebnih potreb. V skladu z osnovnimi principi prilagoditve človeka na delovne razmere mora gostinsko osebje že v osnovi načrtovati gostinski ambient (razsvetljava, glasbo, interior, olifaktorne zaznave...), sprejem gosta, primeren prostorov za gibanje in prehodov za strežbo, prostor za kolena med zgornjo površino sedišča in spodnjo površino mize, dostope in mize za invalide [10]. Poleg navedenega, je potrebno tudi prilagoditi in strokovno usposobiti osnovne strokovne kvalitete strežnega osebja. Sem se štejejo korektna strežba, bogato znanje o jedeh in pijačah, jezikovno pravilna formulacija priporočil, prisrčen sprejem, variacija dekoracije in sprememba ambienta, kreativnost pri predstavitvi jedi, pripravljala dela v strežbi, strežba in prodaja storitev [11]. Za vse navedeno je potrebno spoznati in opredeliti specifične tudi pri strežbi GPP za vsako rizično skupino posebej, da bi dosegli zadovoljitev psihosocialnih potreb GPP in njihovo zadovoljstvo⁴.

² Vir: https://www.slovenia.info/uploads/dokumenti/turisticni-produkti/Dostopni_turizem_predstavitv_15739.pdf

³ Po nepotrjenih podatkih ZSSS več kot 50% slepih izbere izolacijo.

⁴ V skladu z definicijo slovarja slovenskega knjižnega jezika – SSKJ, je zadovoljstvo -a s (ô): 1. stanje zadovoljnega človeka; nav. mn., ekspr. kar vzbuja, povzroča tako stanje; in pod 2. pozitiven, odobravajoč odnos do koga, česa: zadovoljstvo z obstoječim; zadovoljstvo s samim seboj.

3. NAMEN IN CILJ TER FAZE RAZISKAVE

Namen izvedene raziskave je bil, da bi zaposlene v gostinskih obratih ozavestili in spodbudili h komuniciranju z gosti s posebnimi potrebami (gluhimi in naglušnimi, slepimi in slabovidnimi), tako, da bi premagali osnovne komunikacijske prepreke, ki vodijo do težav, zadreg in neprijetnih situacij. Torej, da bi preverili poznavanje specific pri obravnavi in strežbi GPP v gostinstvu in hotelirstvu. Postavljeno je bilo raziskovalno vprašanje: Ali je potrebno in zaželeno usposabljanje strežnega osebja za delo z GPP?

Poglavitni cilj projekta je bil ozavestiti specifične psihosocialne dostopnosti gostinskemu osebju in turističnim delavcem, ki jih osebe s posebnimi potrebami pogosto ne prejmejo zaradi predsodkov, predvsem pa nepoznavanja ustreznega načina dela s strani turističnih delavcev.

- **Cilj 1:** Preveriti ozaveščenost o dostopnosti glede zadovoljevanja posebnih potreb slepih in slabovidnih gostov med zaposlenimi v gostinstvu. Ta cilj je bil dosežen s pomočjo analitike rezultatov vprašalnika, s katerim se je preko lestvično zastavljenih vprašanj preverjala ozaveščenost gostinskih in turističnih delavcev.
- **Cilj 2:** Izvesti usposabljanje v smislu prepoznavanja osnovnih specific pri delu v strežbi z GPP. Na ta način skušati premagati nerazumevanje, probleme in zadrege pri delu z GPP.
- Na ta način povečati gostoljubnost in uresničiti 7.člen etičnega kodeksa WTO, ki zahteva enakopravno obravnavo vseh turistov in gostov.
- **Cilj 3:** Opredeliti in ukazati na osnovne komunikacijske ovire pri strežbi in s pomočjo izdelanega priročnika za delo z GPP razširiti pridobljeno znanje tudi ostalim zaposlenim v gostinstvu.

Raziskava je zajemala naslednje faze:

- Pregled literature na temo dostopnega turizma in zadovoljevanja specifičnih potreb gostov s posebnimi potrebami pri v gostinstvu in hotelirstvu s poudarkom na strežbi.
- Opredelitev raziskovalnega problema.
- Izvedeno usposabljanje ekipe študentov na Zvezi za slepe in slabovidne v Ljubljani, ki so bili organizatorji projekta in izvedbeni tim.
- Izvedba dveh vaj v prisotnosti delovne terapeutke iz Društva za slepe in slabovidne Škofja Loka.

Določene so bile omejitve pri organizaciji in izvedbi projekta usposabljanja gostinskega osebja za delo z GPP. Področje obravnave in preučevanja specific je bilo na podlagi pridobljenih izkušenj zožano le na obravnavo slepih in slabovidnih gostov.

Dne 20. februarja 2019 je bilo izvedeno usposabljanje 31 udeležencev gostinskega in hotelirskega kontaktnega osebja. Povabljeni so bili vidnejši predstavniki hotelirstva in gostinstva v regiji, kot na primer: JGZ Brdo pri Kranju, Vila Pdivin, Kotel Kompas, Grand hotel Toplice, Rikli balance hotel, Eko hotel Bohinj in drugi. Vsi udeleženci usposabljanja so prejeli prevezo preko oči in se tako postavili v vlogo slepega gosta.

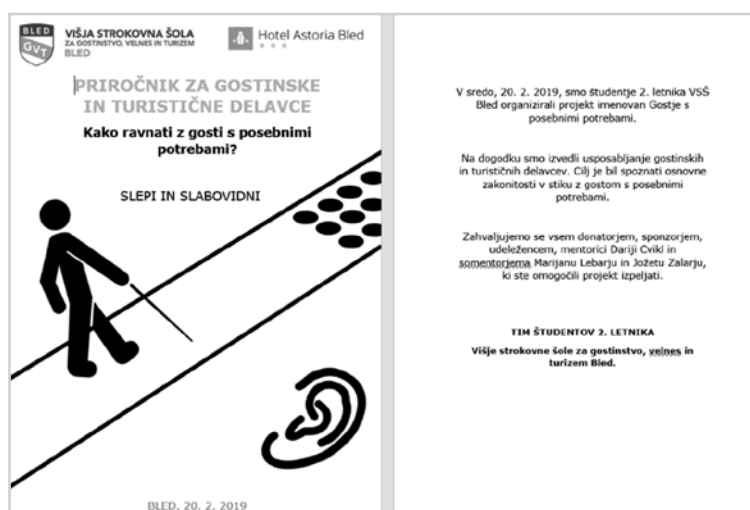
- Opravljano je bilo povratno informiranje udeležencev usposabljanja in sicer na osnovi izdelanega vprašalnika.
- Opravljena je analiza rezultatov anketiranja.
- Izdan je priročnik Kako ravnati z gosti s posebnimi potrebami s praktičnimi nasveti in podanimi osnovnimi specifikami. Vsak udeleženec usposabljanja je prejel priročnik ob koncu usposabljanja z namenom, da diseminira pridobljeno znanje tudi v svojem delovnem okolju.

Raziskava je predelala 18 prispevkov na temo dostopnega turizma in zadovoljevanja potreb gostov v gostinstvu in strežbi. Žal ni bilo mogoče najti literature, ki bi obravnavala organizacijsko prilagajanje pri oblikovanju storitev v strežbi GPP, razen sporadično omenjenih priprav miz in prehodov za invalide.

4. ANALIZA REZULTATOV

Analiza je zajela obdelavo rezultatov anketiranja. Izpolnjene ankete so bile naknadno vnešene in obdelane v spletno obliko. Preverjeno je bilo doseganje delnih ciljev in podan je odgovor na raziskovalno vprašanje.

- Cilj številka 1: Preveriti ozaveščenost o dostopnosti glede zadovoljevanja posebnih potreb slepih in slabovidnih gostov med zaposlenimi v gostinstvu. Ta cilj je bil dosežen s pomočjo analitike rezultatov vprašalnika, s katerim se je preko lestvično zastavljenih vprašanj preverjala ozaveščenost gostinskih in turističnih delavcev. Ta cilj je bil dosežen. Rezultati so pokazali, da je splošna ozaveščenost o specifični zadovoljevanja potreb GPP izredno nizka, medtem, ko je potreba po usposabljanju na tem področju je izredno visoka. Kar 100% anketirancev je odgovorilo, da je usposabljanje pripomoglo k boljšemu razumevanju specifik del z GPP, 90,9% jih je menilo, da je bilo usposabljanje za delo z GPP zelo koristno (ocena 5 na lestvici koristnosti od 1 do 5).
- Cilj številka 2: Usposabljanje je bilo izvedeno in prva postavka zastavljenega cilja 2 je bila dosežena. Premagovanje nerazumevanja, problemov in zadrege pri delu z GPP pa je bilo delno doseženo. V enodnevnem eksperimentu ni bilo moč preseči ali odpraviti vse zadrege in problemska vprašanja pri delu z GPP. Dostopni turizem namreč ni process asimilacije, temveč integracije [3], ki pa zahteva svoj čas.
- Cilj številka 3: je bil dosežen. Osnovne komunikacijske ovire in specifikke za delo z GPP pri strežbi so bile prepoznane in s pomočjo vodenega usposabljanja tudi prikazane ob večerji s tremi hodi. Povabljeni gostje so bili vsi strokovni delavci v gostinstvu in hotelirstvu, ki so bili s prevezo postavljeni v vlogo slepega. Izdelan je tudi priročnik za delo z GPP, ki je prikazan na sliki 1, ki so ga vsi udeleženci večerje za slepe in slabovidne ob končanem usposabljanju tudi prejeli z namenom razširiti pridobljeno znanje tudi ostalim zaposlenim v gostinstvu.



Slika 1: Priročnik za gostinske in turistične delavce
- kako ravnati z gosti s posebnimi potrebami?

5. UGOTOVITVE IN PREDLOGI ZA IZBOLJŠAVE

Z analizo odgovorov na vprašalnik je ugotovljeno, da je v gostinstvu in hotelirstvu zelo potrebno in zaželeno usposabljanje strežnega osebja za delo z gosti s posebnimi potrebami, v konkretnem primeru s slepimi in slabovidnimi gosti. Rezultati izvedene raziskave kažejo izrazito odsotnost ergonomskega oblikovanja pri strežbi GPP v gostinstvu in hotelirstvu. Iz rezultatov preiskave je razvidno tudi skoraj popolno pomanjkanje poznavanja specifik pri strežbi gostov s posebnimi potrebami na eni strani in nepoznavanje psihosocialnih potreb GPP na drugi. Hkrati so udeleženci raziskave izkazali izjemno visok interes za spoznavanje tovrstnih specifik oziroma interes za organizacijo prilagajanje strežbe GPP tako, da upoštevajo njihove potrebe in želje z namenom zagotavljanja njihovega zadovoljstva. Na podlagi ugotovitev raziskave je upravičeno trditi, da je potrebno sistematično raziskati specifične strežbe za vsako ciljno skupino GPP. V namen doseganja in prepoznavanja psihosomatskih potreb GPP v gostinstvu in hotelirstvu, je na osnovi navedenega potrebno preučiti in posvetiti upravljanju, organizaciji in ergonomiji strežbe v gostinstvu in hotelirstvu posebno pozornost.

LITERATURA

- [1] Adamič, Lucija. (2009). Pripravljenost slovenskih turističnih podjetij za "Turizem za vse". Diplomsko delo, Univerza v Ljubljani.
- [2] Agovino, Massimiliano; Casaccia, Mariaconcetta; Garofalo, Antonio; Marchesano, Katia. (2017). Tourism and disability in Italy. Limits and opportunities. *Tourism Management Perspectives* 23. pp. 58-67.
- [3] Akinci, Zeki. (2013). Management Of Accessible Tourism And Its Market In Turkey. *International Journal of Business and Management Studies*, CD-ROM. ISSN: 2158-1479 :: 2(2), pp. 413–426.
- [4] Buhalis Dimitrios., Darcy Simon. (2011). *Accessible tourism. Concepts and Issues, Aspects of tourism*, Channel View Publications, Bristol.
- [5] Bucik, Vasja. (2011). Možnosti razvoja turizma za osebe s posebnimi potrebami. Diplomsko delo. Univerza na primorskem.
- [6] Darcy, Simon. (2010). Inherent complexity: Disability, accessible tourism and accommodation information preferences. *Tourism Management* 31. pp. 816–826.
- [7] Dominici, Gandolfo in Guzzo, Rosa. (2010). Customer Satisfaction in the Hotel Industry: A Case Study from Sicily. *International Journal of Marketing Studies*. Vol. 2, No. 2; pp. 3-12.
- [8] Dostopni turizem. (2012). Pridobljeno 09.04.2019 iz www.povezave.com
- [9] https://www.slovenia.info/uploads/dokumenti/turisticni-produkti/Dostopni_turizem_predstavitev_15739.pdf
- [10] Glas, Miroslav. (2006). Priročnik za člane nadzornih svetov in upravnih odborov, poslovna etika. Združenje nadzornikov Slovenije. pp. 1-20.
- [11] Lebar, Marijan. (2010). Strežba z organizacijo dela. Učbenik. Konzorcij višjih strokovnih šol za izvedbo projekta IMPLETUM. Založnik: Zavod IRC, Ljubljana.
- [12] Mihelčič, Peter. (2010). Osnove strežbe. Učbenik. Konzorcij višjih strokovnih šol za izvedbo projekta IMPLETUM. Založnik: Zavod IRC, Ljubljana.
- [13] Novikova, N.G., Kortunov, V.V., Krasnova, O.N., Zorina, N.M., Kireenkova, Z.A. (2015). A client with special needs in tourist services. *Journal of Environmental Management and Tourism*, (Volume VI, Winter), 2(12): 338-345. DOI: 10.14505/jemt.v6.2(12).06.
- [14] Planina j. In Mihelič, T. (2002). *Ekonomika turizma*. Ljubljana. Ekonomska fakulteta.

- [15] Toth, Geza in David, Lorant. (2010). Tourism and accessibility: An integrated approach. *Applied Geography* 30. pp. 666–677.
- [16] Tutuncu, Ozkan. (2017). Investigating the accessibility factors affecting hotel satisfaction of people with physical disabilities. *International Journal of Hospitality Management* 65. pp. 29–36.
- [17] Vila, Trinidad Domínguez, Darcy, Simon in Gonzalez, Elisa Alen. (2015). Competing for the disability tourism market - A comparative exploration of the factors of accessible tourism competitiveness in Spain and Australia *Tourism Management* 47. pp. 261-272.
- [18] World Tourism Organisation (UNWTO). (2016). Tourism for All - promoting universal accessibility. *Good Practices in the Accessible Tourism Supply Chain*.
- [19] Zajadacz, Alina. (2015). The contribution of the geography of disability to the development of accessible tourism. *Tourism* 25/1. DOI: 10.2478/tour-2014-0016 *Tourism* 2015, 25/1. pp- 19 – 27.
- [20] ZSSS. Zveza slepih in slabovidnih Slovenije. Podatek pridobljen na usposabljanju pri pregledu poročil.

