Branko Jelenović

OBOGAĆIVANJE ASORTIMANA KVALITETE USLUGA U HOTELU KAO TRAJAN ZADATAK

Uvod

Novi položaj naše Republike u svijetu, a posebno u Europi, te drukčiji ekonomski odnosi, naročito u privredi, zahtijevat će i specifičan pristup između ostalog i u svim dijelovima ugostiteljsko-turističke ponude, odnos prema radu, školovanje kadrova, organizacija rada, brza i efikasna informiranost itd.

Po mojoj ocjeni glavni naš zadatak u idućem razdoblju trebao bi biti obogaćivanje asortimana, a posebno kvaliteta usluga u našim objektima. Sigurno je da taj zadatak nije lagan, uz njega je vezano niz problema, koje treba registrirati i prema našim mogućnostima planski bez odgađanja rješavati. Nije slučajno da novi Prijedlog kategorizacija objekata turističke ponude, osim drugih uvjeta, obuhvaća i kvalitetu usluge.

Zbog važnosti problema, koji će detaljnije biti prezentirani u jednom od idućih koreferata, posebno naglašavam da problemima ekologije moramo posvetiti maksimalnu pažnju. Osnovana su ekološka društva na našem području, koja već imaju određene rezultate u rješavanju ekoloških pitanja, te im u daljnjem radu treba dati maksimalnu podršku. Nepobitna je činjenica da će kvaliteta ekologije imati jednu od najznačajnijih uloga u sveukupnoj kvaliteti naše turističke ponude.

Kratak osvrt na turistički razvitak mjesta

Poznato je da smo proslavili 100 godina turizma u našem mjestu, koji je u tom vremenu prolazio kroz razne faze: početnih koraka, relativno elitnog turizma između dva rata, te masovnog turizma od šezdesetih godina pa do danas. Moramo prihvatiti činjenicu da smo u trendovima rasta turističkog prometa izgradnjom novih objekata zanemarivali kvalitetu usluge i asortiman ponude, a da u idućem razdoblju ne ponovimo iste greške.

Ista situacija bila je i posebno u privrednim granama komplementarnim turizmu pa i ostalima, jer je prvenstveni interes bio što veći priliv od turizma bez razlike na dugoročne posljedice.

Nakon nekoliko zadnjih godina uzastopnog pada noćenja i katastrofalne 1991. godine iz poznatog razloga, te novonastale situacije, očito je da se u turizmu mora mnogo toga radikalno mijenjati. To se naravno odnosi i na kvalitetu i asortiman usluga, kao jednog od najvažnijih segmenata ukupne turističke ponude, odnosno vraćanje povjerenja i imagea našeg turizma. Pogrešno bi bilo obezvrijediti sve ono što je u našem turizmu u dosadašnjem razvoju učinjeno dobro, međutim namjera mi je da se ukaže na ono što mora i treba biti bolje.

Hotelska kuća je jedan od bitnih, ali ne i jedini faktor turističke ponude, pa se tako s aspekta kvalitete mora i posmatrati. Gost već kod prvog dolaska u hotel mora doživjeti ugođaj i toplinu interijera, ljubazan prijem na recepciji, kvalitetan smještaj, dobru kuhinju i servis, drugim riječima: želju da se opet dođe u taj hotel. Da bi se to ostvarilo potrebno je niz uvjeta: dobra organizacija poslovanja, kadrovi, adekvatna opskrba, pravodobna informiranost, itd.

Kadrovi

Ljudski faktor, odnosno kadrovi posebno su značajni u svim granama djelatnosti, a naročito u uslužnim djelatnostima. Nažalost, kao i u drugim granama privrede, "Šuvarovo školstvo" u hotelijerstvu i ugostiteljstvu ostavilo je svoj negativni utjecaj. Treba se podsjetiti na bivše nastavne programe školovanja naših kadrova - srednja hotelijerska, savezni centar za ugostiteljstvo, ugostiteljska škola - te školovanje kadrova maksimalno prilagoditi potrebama struke. Fluktuacija kvalitetne radne snage iz neposredne proizvodnje u posljednje vrijeme naglo je porasla i taj problem zahtijeva posebnu analizu. Kako je to tema posebna koreferata, nemam namjeru detaljizirati, ali osjećam potrebu da se i ti problemi istaknu.

Standardi u hotelu

Standardizacija u hotelu, koja nažalost još nije detaljno definirana, ima vrlo značajnu ulogu u asortimanu i kvaliteti usluga. Radna odjeća i obuća osoblja, izbor stakla, porculana, pribora, cjenika, posteljine, dekorativne tkanine, te vanjsko i unutarnje hortikulturalno uređenje i održavanje, vrlo su značajni faktori u ukupnoj kvaliteti ponude hotelske kuće.

Pansionske i izvanpansionske usluge

Pansionsko poslovanje

Puni pansion (noćenje, doručak, ručak, večera), kao tradicionalni način pružanja usluga za stacionirane turiste, još je i danas aktualan. Promjena načina života, drugačiji pristup korištenju godišnjih odmora, a time i zahtjevi gostiju za više slobodnog vremena (ne obaveznim konzumiranjem ručka) s jedne strane, te sve većim troškovima živežnih namirnica, problemima radne snage kao i drugim troškovima pružanja usluga punog pansiona s druge strane - to su neki od razloga koji nas trebaju sve više usmjeravati na nuđenje polupansiona. Istodobno takve goste treba organizirano usmjeravati na korištenje konzumacije u vlastite objekte po principu hotelske kreditne kartice uz određeni popust.

Takvom ponudom trebalo bi uvesti buffet doručak uz klasičan način usluživanja večere ili, eventualno, buffet integral večeru, ali u tom slučaju bi trebalo doći i do nekih korekcija cijena polupansiona na više.

Kod pružanja usluga buffet doručka imamo dovoljno iskustva, međutim u buffet integralu (Hotel Slaven) ima još dosta nepoznanica, koje treba stručno analizirati s aspekta troškova, organizacije i cijena, te na osnovi analize poduzimati potrebne akcije.

Izvanpansionska ponuda

Na ovom planu hotelske ponude klasičnim načinom pripreme internacionalnih i nacionalnih jela u specijaliziranim ugostiteljskim objektima, s poznatim načinima usluživanja (engleski, ruski, francuski) kao i flambiranje jela i deserta, najvećim dijelom je još uvijek prisutan u našim objektima. Činjenica je međutim da su u izvanpansionskoj ponudi s tim načinima usluživanja potrebni mnogo kvalitetniji kadrovi, dobri poznavaoci kvaliteta roba, kulinarstva, jezika itd. Bez razlike na cijenu, po mojoj ocjeni, ta ponuda uvijek će imati svoje potrošače koji su voljni platiti, ali traže određenu razinu

kvalitete. Problem kvalitete usluga na terasama, u noćnim barovima, disko klubovima, odnosno objektima koji rade noću, sigurno nije još na potrebnoj razini koju bi svakako trebalo poboljšati.

Ekonomski, vremenski, zdravstveni razlozi, ali i stečene navike, te svjetska standardizacija nekih prehrambenih proizvoda (hamburger McDonalds, coca-cola itd.) nameće ozbiljan problem otvaranja specijaliziranih ugostiteljskih objekata:

- Brza prehrana "Fast food", u kojima se finaliziraju jednostavna jela od pripremljenih i konfekcioniranih živežnih namirnica,
- Vegetarijanstvo, kod čega se hrana priprema isključivo od živežnih namirnica biljnog porijekla,
- Makrobiotika. Obrok je sastavljen od živežnih namirnica biljnog porijekla, u obroku su zastupljene cjelovite žitarice, alge su važni sastojak svakog obroka, itd.

Navedeni načini prehrane u našim objektima još nisu u dovoljnoj mjeri našli svoje mjesto, međutim i s tim problemima morat ćemo se pozabaviti u najskorije vrijeme.

Nabavka kao faktor sigurnosti kvalitete i asortimana hotela

Sigurni i kvalitetni izvori nabavke svih potrebnih dobara preduvjet su za kvalitetu i maštovitost asortimana ponude. Bez radikalnih promjena u tom dijelu - politici nabavke, zdravoj konkurenciji, kvalitetnoj robi, tržnom nakupu za kvalitetniju i jeftiniju robu, uvozu potrebnih roba itd., - ne možemo očekivati velike zaokrete u kvaliteti i asortimanu usluga hotelske kuće. Imam osjećaj da smo na tom području dosta lutali i da se tim problemima mora pristupiti s najvećom odgovornošću.

Informatika hotelske kuće

Bez pravodobne informacije o svim tokovima rada objekta: - ulazu roba, cijena, količina roba, zalihama, utrošak namirnica, odstupanje marže od planirane, količini i cijenama usluga te najvažnije financijski efekt - onemogućena je potrebna brza intervencija za otklanjanje nedostataka, odnosno grešaka u poslovanju. Na osnovi navedenih činjenica i praktičnih saznanja iz tog područja ocjenjujem da je uvođenje informatičkog sistema hrane i pića te recepcije naš prvenstveni zadatak.

Zaključci

- Novonastala situacija obvezuje nas da hitno učinimo radikalne promjene u kompletnom poslovanju hotela, odnosno prema radu, poboljšanju organizacije rada, racionalizaciji, kadrovima i drugim mjerama u cilju povećanja profita objekata.
- Obogaćivanje asortimana i kvalitete usluga u hotelskoj kući treba biti naš prvenstveni zadatak.
- Kvalitetna ekologija te informatika u hotelu, kao tehnološkoj cjelini između ostalog, vrlo su važni elementi, koji uvjetuju i cjelokupnu kvalitetnu turističku ponudu naše hotelske kuće.

Literatura

1. Simpozij hotelska kuća 88. i 90.g.
2. Informatički podsustav "GASTRO"
3. Razvojni program HTP "Ad Turres" poduzeća Crikvenica
4. Revija Ugostiteljstvo i turizam 6 i 9/91. i 3/92.