

I FEEL SLOVENIA

Turistična zveza Slovenije
in Turizem sredi Javne

dstu²⁴
DRUŠTVO SLOVENSKEGA TURIZMA

Celostno razumevanje gostoljubnosti: Ustvarjanje dodane vrednosti storitev v turizmu in širše

Tilen Nipič (mag. študent, UP FTŠ Turistica)

Laško, 18. november 2024

Moja dežela

I FEEL SLOVENIA

Turistična zveza Slovenije
in Turizem sredi Javne

dstu²⁴
DRUŠTVO SLOVENSKEGA TURIZMA

Koncept gostoljubnosti

- ◊ Danes pomemben element kakovosti in dodane vrednosti (turističnih) storitev (presega področje turizma)
- ◊ *«dajanje hrane, prenočišča komu iz prijaznosti, naklonjenosti»* (Fran SSKJ, 2024) - preozka opredelitev (ne le eksisterenčne potrebe, stran gostitelja)
- ◊ **Čustvena izkustva** edinstvenih izmenjav in **odnosov**, ki presegajo ekonomsko vrednost izdelkov in storitev (Pechlaner in Volgger, 2017; Walters idr., 2017)
- ◊ Integracija treh elementov: **gostitelj, gost in prostor-čas** (kdo, kako in kje-kdaj) (Munasinghe idr., 2022)
- ◊ **Dvosmeren proces** (tudi gost mora biti pripravljen sprejeti „ponujeno“ – vzajemno spoštovanje)

I FEEL SLOVENIA

Turistična zveza Slovenije
in Turizem sredi Javne

dstu²⁴
DRUŠTVO SLOVENSKEGA TURIZMA

Prakticiranje gostoljubnosti

| Površinsko razumevanje gostoljubja | Globlje razumevanje gostoljubja |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ◊ Topla dobrodošlica, personalizacija, poseben odnos (Ariiffin & Maghzi, 2012) ◊ Obveznost ◊ Manjše tveganje ◊ Pričakovanje ničesa v zameno ◊ Iz glave (možganska aktivnost) | <ul style="list-style-type: none"> ◊ Večje tveganje, izpostavitve ◊ Sprejete v dom ◊ Motivi na podlagi pozitivnih vrtiln ◊ Manjša izpostavljenost pričakovanja česa v zameno ◊ Iz srca |

I FEEL SLOVENIA

Turistična zveza Slovenije
in Turizem sredi Javne

dstu²⁴
DRUŠTVO SLOVENSKEGA TURIZMA

Zgodovinski oris

- ◊ Gostoljubnost – motivi: **varnost gostitelja, informiranost, določila religije, skrb, tudi finančna idr. koristi**
- ◊ Razvoj komercialne gostoljubnosti v 19. stoletju (**hotelska industrija**)
- ◊ Sočasno njena standardizacija z razvojem organiziranih potovanj in organiziranega turizma



I FEEL SLOVENIA

Turistično združenje Slovenije
& Turizem ino sloje

dsu 24
DRUŠTVO SLOVENSKA TRADICIA

Primeri dobre prakse




Gričevnata dežela gostoljubnih ljudi - Haloze

Vir: lasten

Slovenski narodni dom v Clevelandu



Vir: lasten



Vir: lasten



I FEEL SLOVENIA

Turistična zveza Slovenije
& Turizem vseh ljudi

dsu 24
DRŽAVNA AGENCIJA TURIZMA

Pomlajevanje turizma

- ◆ Odprtost za medkulturno izmenjavo
- ◆ Medgeneracijsko povezovanje
- ◆ Digitalne veščine
- ◆ Drugačen pogled, drugačne vrednote (ozaveštanje)
- ◆ Odgovorni turizem
- ◆ Pripovedovanje zgodb s strani mladih

I FEEL SLOVENIA

Turistična zveza Slovenije
& Turizem vseh ljudi

dsu 24
DRŽAVNA AGENCIJA TURIZMA

Sklep

- ◆ Duša storitev (empatija, altruizem, skrb)
- ◆ Presček pričakovanj
- ◆ Grajenje dolgoročnih (pristnejših) odnosov (vrnitev, ZAUPANJE)
- ◆ Naredi celoten (turistični) produkt, izkušnjo bolj pristno, transformirajočo
- ◆ *Več kot le enostaven nasmeh ...*

Vir: lastni


I FEEL SLOVENIA

Turistična zveza Slovenije
& Turizem vseh ljudi



dsu 24
DRŽAVNA AGENCIJA TURIZMA

Hvala!

Moja dežela



Viri in literatura

Ariffin, A. A. M., & Maghzi, A. (2012). A preliminary study on customer expectations of hotel hospitality: Influences of personal and hotel factors. *International Journal of Hospitality Management*, 31(1), 191–198. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2011.04.012>

Fran SSKJ. (b.d.). <https://fran.si/>

Munasinghe, S., Hemmington, N., Schänzel, H., & Poulstor, J. (2022). Hospitality beyond the commercial domain: A triadic conceptualisation of hospitality in tourism from a host-guest encounter perspective. *International Journal of Hospitality Management*, 107, 103316. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103316>

Pechlauer, H., & Volgger, M. (2017). Einleitung: Die Gesellschaft auf Reisen – Eine Reise in die Gesellschaft. V H. Pechlauer & M. Volgger (Utr.), *Die Gesellschaft auf Reisen – Eine Reise in die Gesellschaft* (str. 1–7). Springer Fachmedien Wiesbaden. https://doi.org/10.1007/978-3-658-14114-1_1

Walters, G., Huck, L., Robinson, R. N. S., & Stettler, J. (2021). Commercial hospitality in tourism: A global comparison of what culturally matters. *International Journal of Hospitality Management*, 95, 102939. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102939>