

Přístup lidí je zatím v cestovním ruchu trochu opomíjen

Rozhovor s Kamilem Schaumannem o tom, co všechno na **návštěvníky Moravskoslezského kraje čeká, i ve kterých oblastech jsou ještě nedostatky.**

Podle Kamila Schaumanna, který je členem Rady Klástru cestovního ruchu, musí být lidé pracující v cestovním ruchu nejen dobrými psychology a manažery, ale mít také dobrou jazykovou výbavu, a v neposlední řadě musí umět také improvizovat a reagovat na specifické požadavky klientů. Dobře ví, o čem mluví, zároveň totiž sám dlouhá léta vede penzion.

Jaká je kvalita služeb v cestovním ruchu v kraji?

Je potřeba rozlišovat, o jakou kvalitu se jedná. Na jedné straně existuje kvalita, na kterou se všichni zaměřují, čili technická kvalita. Pod ní si představte vybavení hotelů, to, jaký mají standard, a všechno ostatní. A potom je tzv. lidská kvalita – přístup lidí, pracujících v cestovním ruchu. Ta je trochu opomíjená. U nás pořád přežívá duch minulosti, kdy lidský element není na prvním místě.

Můžete uvést příklady?

Spousta provozovatelů, spíše těch neodborných, kteří fungují zvláště v rámci kvalitativně nižších kategorií, dává důraz na technickou kvalitu a opomíjí tu lidskou. Technická stránka je sice základ, který musí být, nemůžete sedět v restauraci bez židle, ale představuje tak 20 procent z celku. Zbytek je o lidském přístupu. Hotely, atrakce, které plní technické podmínky, jsou jen odrazový můstek k tomu, aby byly poskytovány kvalitní služby. Například některé podniky vznikly jenom proto, že určitá společnost měla dostatek prostředků na postavení penzionu či restaurace, ale bohužel těm lidem chyběly hlubší odborné znalosti. A tam to často skřípe, oni nedokážou rozlišit mezi stránkou technickou a lidskou. Uvedu modelový příklad. Bohatá stavební firma místo toho, aby investovala do svého rozvoje, se zhlédne v postavení penzionu. Už ze své profese se zaměřují především na technickou kvalitu. A po

pár letech provozu se diví, že jim to nefunguje, i když mají perfektně vybavenou kuchyň, pokoje,...

A jak se tedy jako turista mám orientovat v nepřeberném množství hotelů, penzionů a dalších?

Orientačními signály pro klienty jsou různé certifikáty, kterými podniky prezentují dosaženou kvalitu. Zahraniční klienti jsou na to zvyklí, naši je trochu opomíjí. Třeba hvězdičky představují technickou certifikaci. Se čtvrtou hvězdičkou pak přichází i komfort služeb, lidský faktor. Dnes se u nás zavádí další certifikace, která se zaměřuje na měkké dovednosti – lidi. Kdo projde touto certifikací, dává najevo, že je na hosty připravený a host je v takovém podniku vítán.

Jaké má turista konkrétní možnosti ubytování v našem kraji, jaká je úroveň ubytování?

Kraj nabízí velkou škálu typů ubytování. Najdete tu turistické ubytovny, chatové osady, penziony, apartmány, dvou až tříhvězdičkové hotely v turistických zónách, objevuje se hodně čtyřhvězdičkových hotelů.

Dá se nějak místně určit, kde najdete jaké typy ubytování?

Obecně nelze určit lokalitu, která by byla pro bohaté, nebo pro chudé. Ale v kraji máme dvě turisticky důležité oblasti, Beskydy a Jeseníky. Beskydy jsou, řečeno s nadsázkou, určené spíše pro trochu movitější klientelu a poskytují lepší zázemí. Mají třeba více čtyřhvězdičkových hotelů. Ale pro mladší generaci, studenty je tam i spousta turistických ubytoven nebo chatových osad. Nabídka je tedy široká a vybere si každý.

Jaké je hygienické zázemí podniků v Moravskoslezském kraji?

Doba dalece pokročila a devadesátá léta jsou už našťástí pryč. V dnešní době je naprostým standardem, že toalety jsou v perfektním stavu.



Cestovnímu ruchu rozumí Karel Schaumann kromě toho, že je členem Rady Klástru cestovního ruchu, sám dlouhá léta vede penzion.

Foto: Adolf Horsinka, MAFRA

Jsou podniky schopné nabídnout zábavu v kteroukoli roční dobu, případně v jakémkoliv počasí?

Nabídka je celoroční a podle mě dostačující, provozovatelé se snaží vyčlenit se v pozitivním slova smyslu oproti ostatním. Poptávka je pak větší v době léta, případně zimních prázdnin. Co se týče počasí, provozovatelé si jsou vědomi, že

Zaměřují se zdejší hotely na nějakou specifickou klientelu?

Ano, v poskytování služeb je trendem specializace. Jenom tak můžete přinést kvalitu. V horách jsou zařízení třeba pro rodiny s dětmi, ve městech byznys hotely. Podle mě budou mít v budoucnu úspěch právě úzce specializované podniky.

zámec seznámí i s konkrétními provozovateli. Podle měho je specializovaných zařízení ještě málo a mělo by jich být více.

Jak je na tom vůbec kraj s bezpečností?

Obecně je dobrá. S Ostravou se pojí různé předsudky, ale lidé se tam nemusí bát. V turistických zónách a lokalitách je to naprosto bez problémů. Turista je o bezpečnosti informovaný, policie, jak státní, tak městská, funguje a za posledních přibližně 15 let už i oni získali takový ten zákaznický přístup.

Nabízí Moravskoslezský kraj nebo hotely mobilní aplikace, které by turistům poradily, informovaly je o zajímavostech?

Hotely svoje aplikace nedělají. Existují spíše nezávislé aplikace, ty si musí lidé najít sami. I když některé turistické oblasti mají třeba seznam doporučených aplikací, je to na začátku. A z pochopitelných důvodů hodně lidí pořád preferuje tištěné průvodce.

Mnoho z nás už se někdy setkalo s tím, že informační centra jsou o víkendech a svátcích, kdy většina vyrazí na výlety, zavřena...

více využívají různých slevových akcí a míří jinam," dodala Neubauerová. Stále podle ní platí to, že třetinu všech návštěvníků v kempu tvoří hosté z Polska. Poláci využívají snadné dopravní dostupnosti areálu. Od hranic je vzdálen několik kilometrů. Na polské straně žádná vodní plocha tak snadno dostupná není. Přesně před rokem přitom všichni tři oslovení provozovatelé turistických cílů hovořili naopak. Vedení hlúčinského areálu si libovalo nad po dlouhých letech opravdu úspěšnou sezonou, kdy například v jeden den na zdejší koupaliště přišlo i 7 000 lidí. Naopak kastelánka zámku v Raduni má také svoje stránky ms-dovolenac.cz.

Alena Veličková

Počasí přálo o prázdninách v kraji spíše památkám

OSTRAVA (ČTK) Správci památek letos v létě zaznamenali podstatně vyšší návštěvnost. Naopak koupalištím vinou častých dešťů tržby výrazně klesly. Loni, kdy po velkou část léta panovaly tropické teploty, byla situace úplně opačná. Stěžovali si kasteláni, správci rekreačních areálů si smnuli ruce. Vyplývá to z jejich vyjádření. I letošní prázdniny potvrdily, že chladnější a deštivější léto přeje památkám. Lidé je využívají k tomu, aby si na dovolených vyplnili čas a schovali se před nepříznivým počasím. Naopak vedra návštěvníky z památek vyhánějí k vodě.

„Předpokládáme, že letos budeme mít návštěvnost asi o 3 000 lidí vyšší než loni. Už nyní v září dosáhneme čísel, která jsme za-

znamenal za celý loňský rok," řekla kastelánka zámku v Raduni na Opavsku Eva Kolářová. Pochvaluje si nejen prázdninové tržby výrazně klesly. Loni, kdy po velkou část léta panovaly tropické teploty, byla situace úplně opačná. Stěžovali si kasteláni, správci rekreačních areálů si smnuli ruce. Vyplývá to z jejich vyjádření. I letošní prázdniny potvrdily, že chladnější a deštivější léto přeje památkám. Lidé je využívají k tomu, aby si na dovolených vyplnili čas a schovali se před nepříznivým počasím. Naopak vedra návštěvníky z památek vyhánějí k vodě.

Na nedostatek velkých organizovaných skupin si vůbec nemůžeme stěžovat správce technické památky Dolu Michal v Ostravě Alexandr Zaspal. „Často jsme přípra-

vovali program pro děti z příměstských táborů," přiblížil. Letošní prázdninová návštěvnost byla podle správce o 20 procent vyšší než loňská. „Letos jsme zaznamenali rekord. Překonali jsme návštěvnost z roku 2011," uvedl. I on připouští, že za úspěšnou sezónou je deštivé počasí. „Je to ale i tím, že připravujeme zajímavý program a akce. Prohlídky se snažíme neustále doplňovat tak, aby se k nám lidé vraceli," dodal s tím, že hodně stoupl počet hostů z Polska. „Jsme v sousedství zoologické zahrady. Polá-



Už nyní v září dosáhneme čísel, která jsme zaznamenali za celý loňský rok. Eva Kolářová kastelánka v Raduni

ci jedoucí do zahrady jedou okolo nás. Mnozí se proto zastaví," myslí si správce Dolu Michal.

Tržby na polovině těch loňských naopak hlásí provozovatelé sportovně rekreačního areálu v Hlučíně. Počasí jim příliš nepřálo. „Sice bylo teplo, ale často pršelo. U koupaliště nám tržby klesly o 50 procent," popsala ekonomka společnosti Eva Neubauerová.

Méně letos vydělal i kemp, který areál provozuje. „U kempu jsme zaznamenali pokles o jednu čtvrtinu. Je to dané i tím, že lidé

» Orientačními signály pro klienty jsou různé certifikáty, kterými podniky prezentují dosaženou kvalitu. Zahraniční klienti jsou na to zvyklí, naši je trochu opomíjí.

» Informační centra většinou zřizují samosprávy, a ty jedou podle klasického úřednického režimu. Progresivnější informační centra dávají zaměstnancům volno v týdnu a otevírají o víkendu.

To je obrovský problém. Informační centra většinou nejsou soukromá, zřizují je samosprávy a jedou podle klasického úřednického režimu. Progresivnější informační centra dávají zaměstnancům volno v týdnu a otevírají o víkendu. Dílčí snahy tedy jsou, ale je to nedostačující.

Jak jsme na tom s naučnými stezkami, případně cyklostezkami?

Naučné stezky jsou v Beskydech i Jeseníkách, dobudovává se například cyklostezka z Ostravy do Beskyd na Ostravici. Mají ale samozřejmě nějakou dobu udržitelnosti a je proto otázkou, jak budou fungovat dále, jestli bude dostatek prostředků na jejich provoz.

Najdou v kraji vyžití i milovníci lázeňské turistiky?

Rovněž klasické lázně se oproti dobám minulým otevřely. Nabízejí třeba krátkodobější wellness pobyty. Nevím, jak je to dejme tomu v Klimkovicích, ale na jesenícké straně fungují například v Karlově Studánce i víkendové pobyty. Kdo chce, ten si v kraji takové vyžití najde.

A jak to vypadá se zaměřením na agroturistiku?

Podle mého nemůže klasický klient pravou agroturistiku se spaním na slámkách a obhospodařováním zvířat akceptovat. To se, stejně jako regionální jídlo, musí přizpůsobit samotnému klientovi. Nabídnout komfortní zázemí a turistu zapojit spíše jako diváka. Jsou tu už ranče, které se na to zaměřují. Mohlo by jich ale být přece jen trochu více.

Kde všude získají turisté komplexní informace o kraji, památkách, ubytování, jídle a podobně?

Existují stránky msdovolenac.cz. Ty vznikly na základě speciálních požadavků. Moravskoslezský kraj má také svoje stránky ms-dovolenac.cz.

3 000

lidí, o tolik vyšší návštěvnost očekává letos Eva Kolářová, kastelánka zámku v Raduni.

20

procent, o tolik se má letos zvýšit počet návštěvníků technické památky Dolu Michal v Ostravě.

50

procent, o tolik klesly tržby koupaliště ve sportovně rekreačním areálu v Hlučíně.