



Ce înseamnă ospitalitatea pentru tine?

-sondaj de opinie realizat pe plan național-

winsedswiss 
world institute of service education

ohma 
by winsedswiss

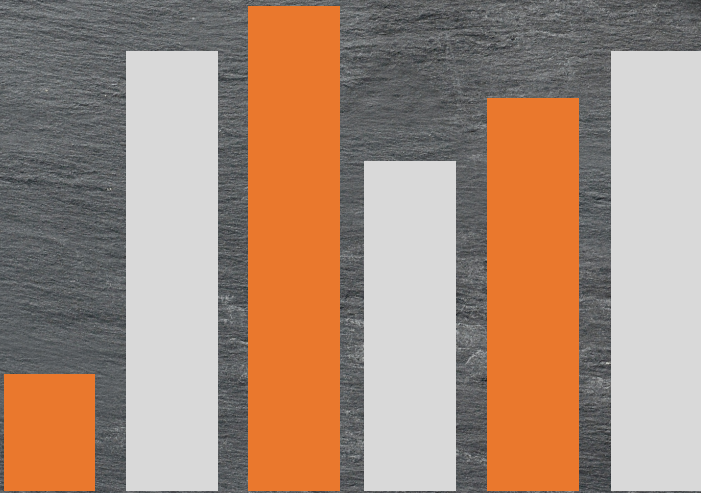
OSPITALITATEA LA ROMÂNII

EȘANTION 1,201 RESPONDENȚI

SEPTEMBRIE 2021 - OCTOMBRIE 2021

CE ÎNSEAMNĂ OSPITALITATEA PENTRU TINE?

Este **ospitalitatea un potențial național** care poate fi **educat, antrenat, asimilat sau revitalizat** și, în cele din urmă, **valorificat** prin relațiile dinamice care se formează între client și operator de servicii, oaspete și gazdă?



DESPRE WINSEDSWISS ROMANIA

Grupul educațional elvețian winsedswiss (World Institute of Service Education), cu filiale în Elveția, România și Serbia, are ca obiectiv principal crearea și derularea de programe educaționale pentru fiecare perioadă a vieții unui om, de la grădiniță la universitate și până la pensie.

Aceste programe acoperă domeniul serviciilor, de la ospitalitate, comerț cu amănuntul la managementul sănătății, al sportului și al luxului.

În acest scop, winsedswiss dezvoltă parteneriate cu cele mai renumite instituții de învățământ din domeniu.

DESPRE OHMA BY WINSEDSWISS

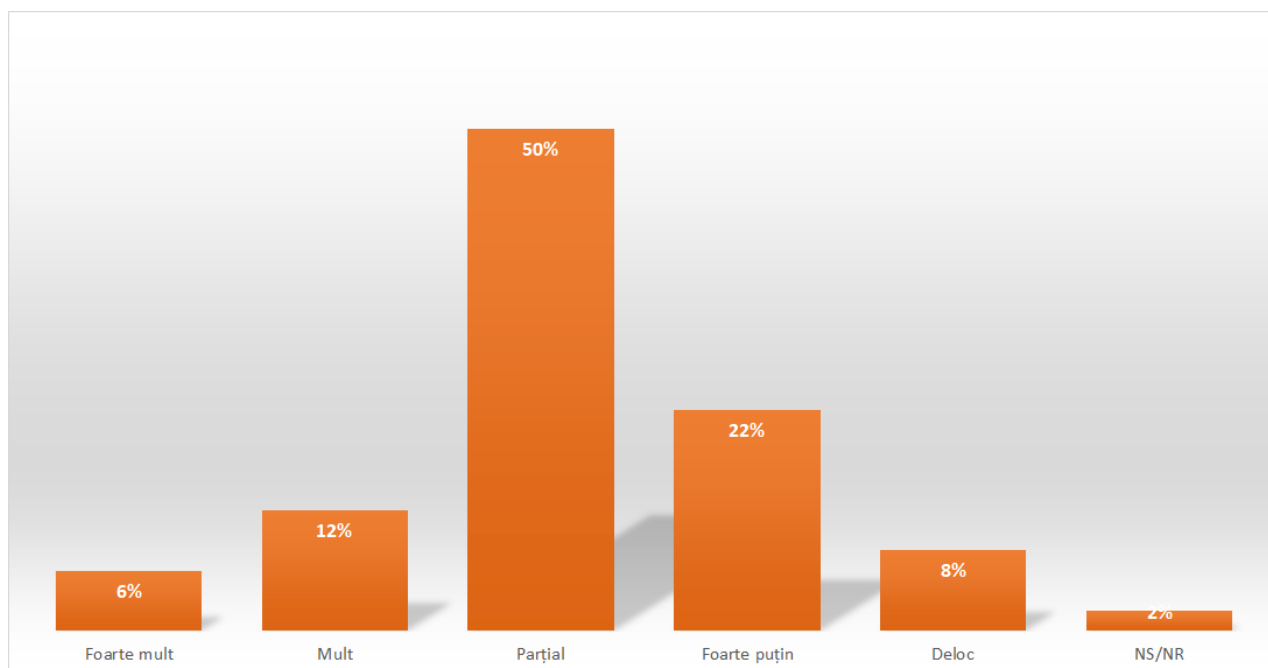
În septembrie 2020, winsedswiss a inaugurat la Oradea prima academie din România sub egida École hôtelière de Lausanne - ohma by winsedswiss - ai cărei absolvenți efectuează, în prezent, stagii de practică în locații partenere ale WEG, din țară și din afara acesteia.

În iulie 2021, a urmat deschiderea primei academii-hotel din România ohma Brașov, iar în luna octombrie grupul a inaugurat a treia școală ohma în capitală în cadrul unei alianțe între cele mai cunoscute hoteluri și restaurante din România, one alliance.

Ce înseamnă ospitalitatea, ca trăsătură de caracter, pentru dvs.?



Credeți că industria ospitalității și a serviciilor din România reflectă spiritul ospitalier românesc?



*Ce înseamnă ospitalitatea, ca trăsătură
de caracter, pentru dvs.?*



78%

Să fii primitor



8%

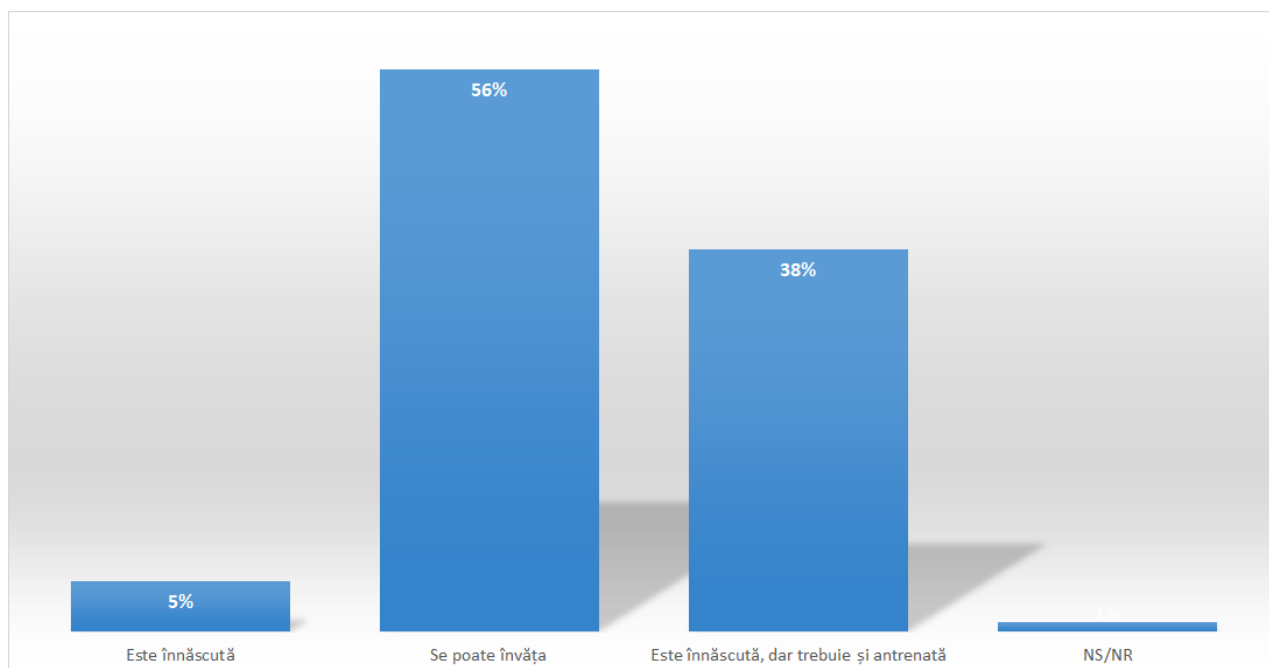
Să fii generos



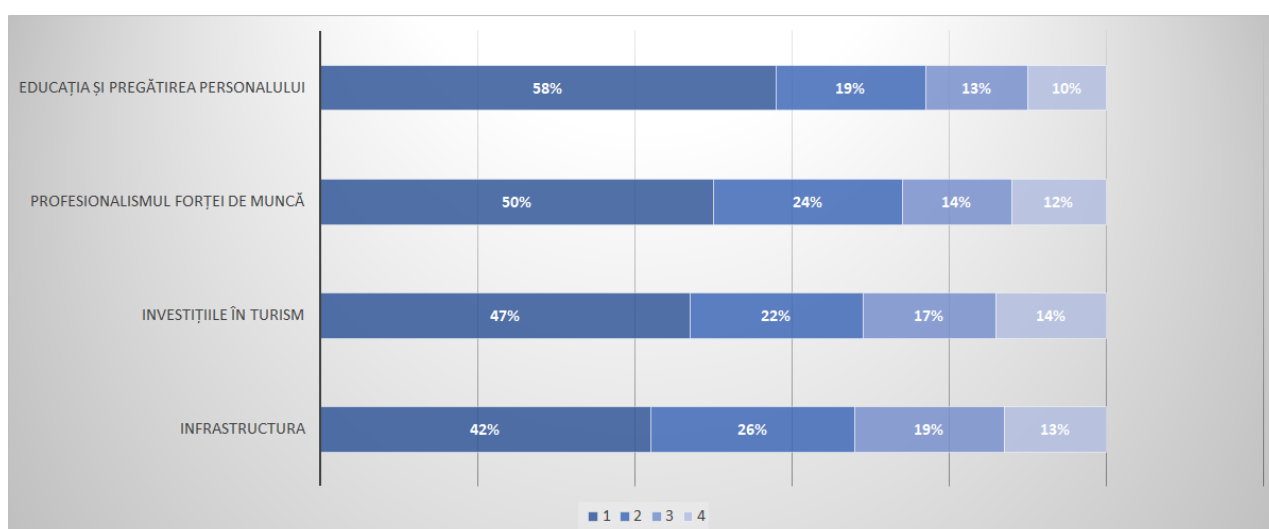
8%

Să fii empatic

Calitatea de a fi ospitalier este înnăscută sau se poate dobândi?



Vă rugăm să aranjați în ordinea importanței pentru calitatea serviciilor turistice autohtone (unde 1 este cel mai important) următorii factori:



*Cele mai importante criterii care stau la baza
calității serviciilor turistice autohtone*

58%

*Educația și pregătirea
personalului*

50%

*Profesionalismul forței de
muncă*

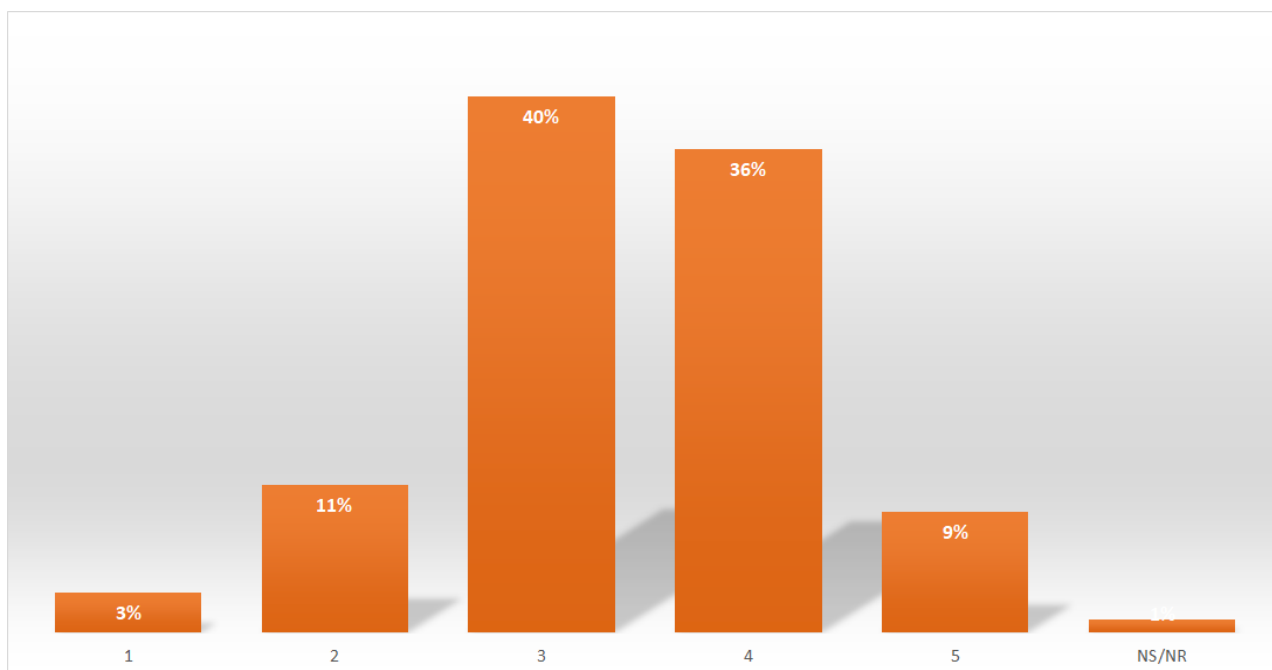
47%

Investițiile în turism

42%

Infrastructura

Vă rugăm să evaluați cât de ospitalieri sunt românii, pe o scală de la 1 la 5, unde 1 reprezintă deloc ospitalieri, iar 5 foarte ospitalieri:

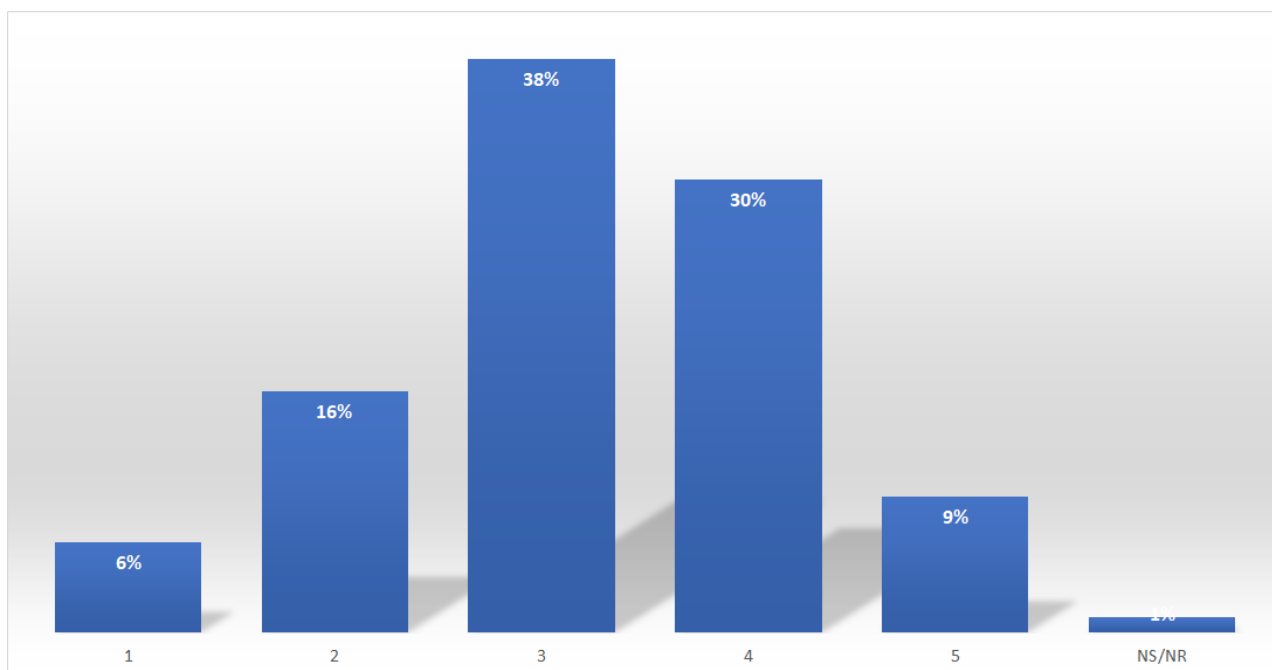


76%

dintre respondenți au notat ospitalitatea românilor cu:

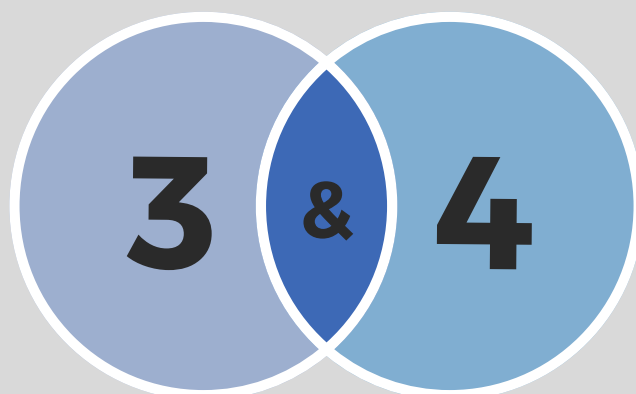


Luând în considerare ultimele dvs. experiențe turistice din România, vă rugăm să evaluați calitatea serviciilor în România de la 1 la 5, unde 1 reprezintă calitate slabă, iar 5 reprezintă calitate înaltă.

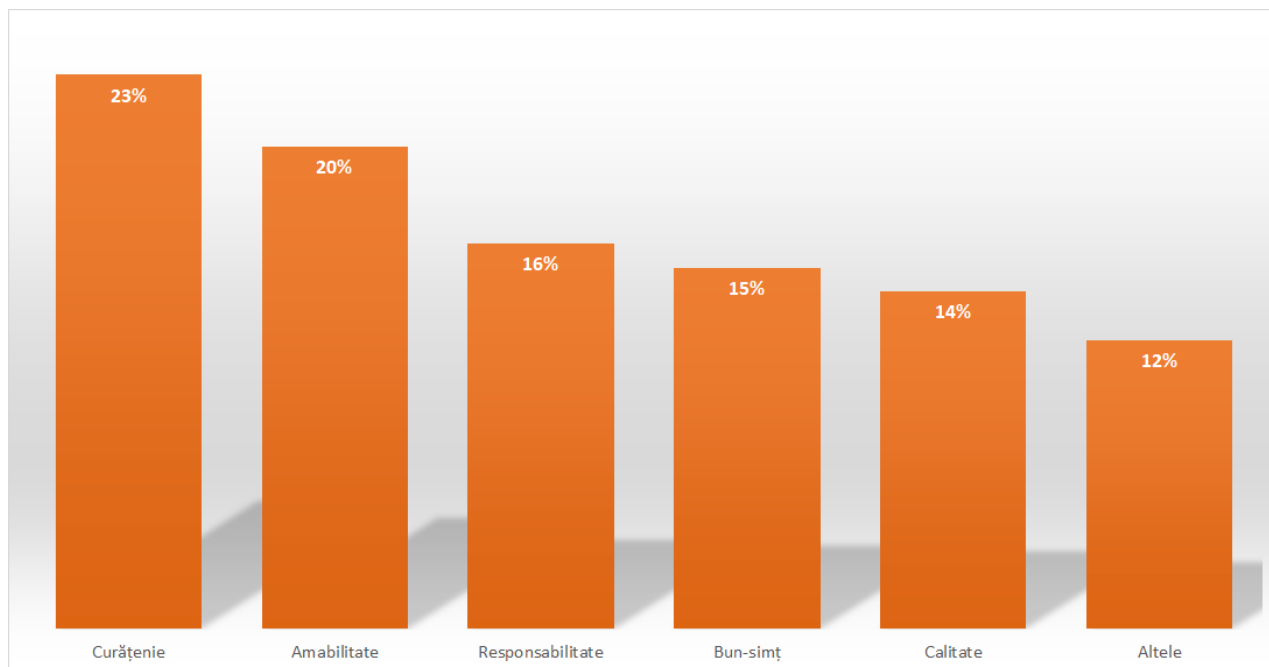


68%

dintre respondenți au notat calitatea serviciilor în România cu:



Cum ați defini, în maximum 5 cuvinte, un serviciu ospitalier excelent?



1
2
3
4
5

Curățenia

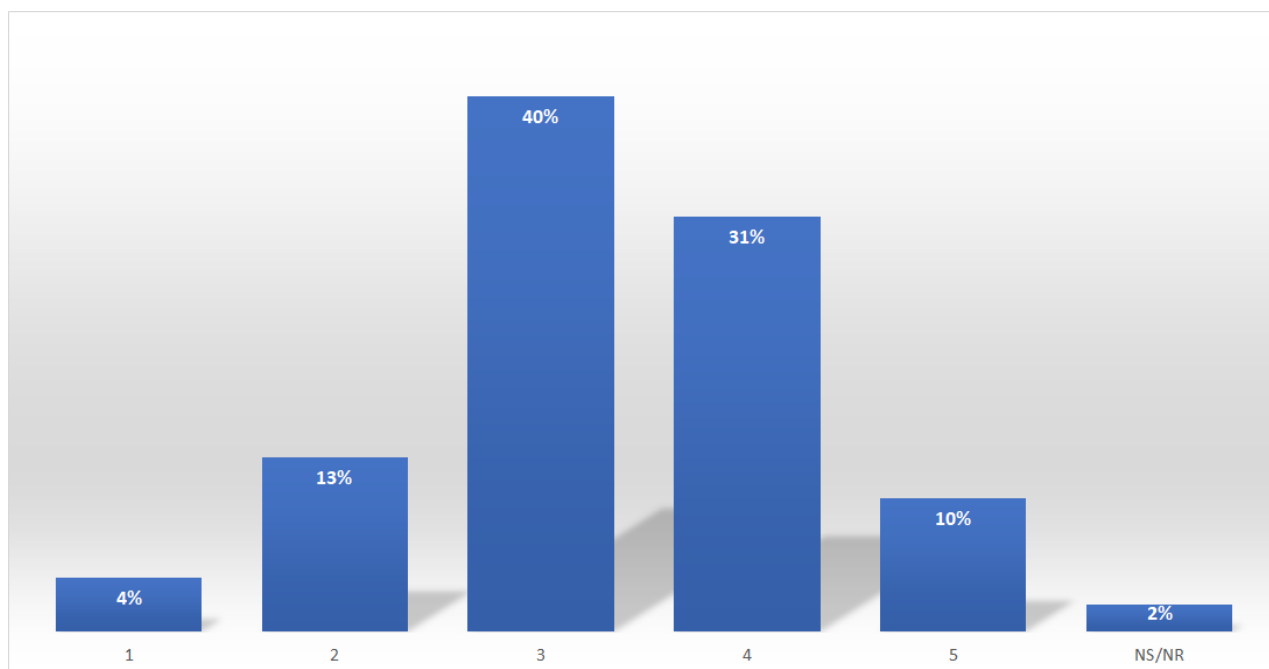
Amabilitatea

Responsabilitatea

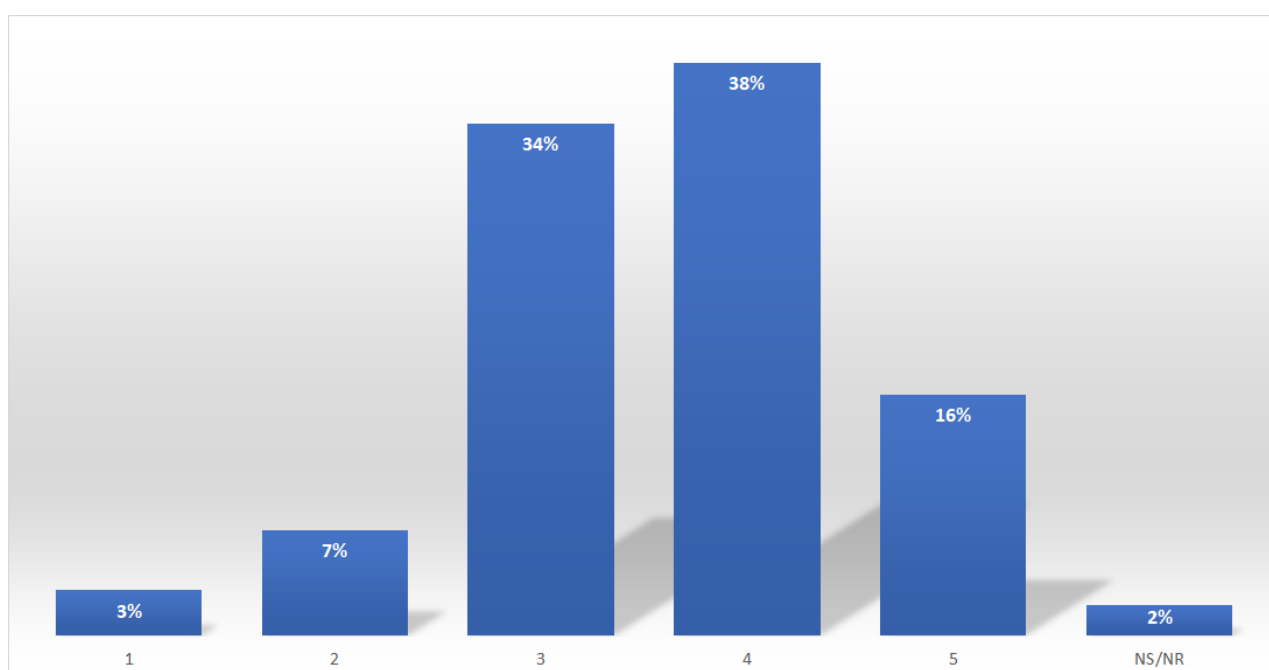
Bunul-simț

Calitatea

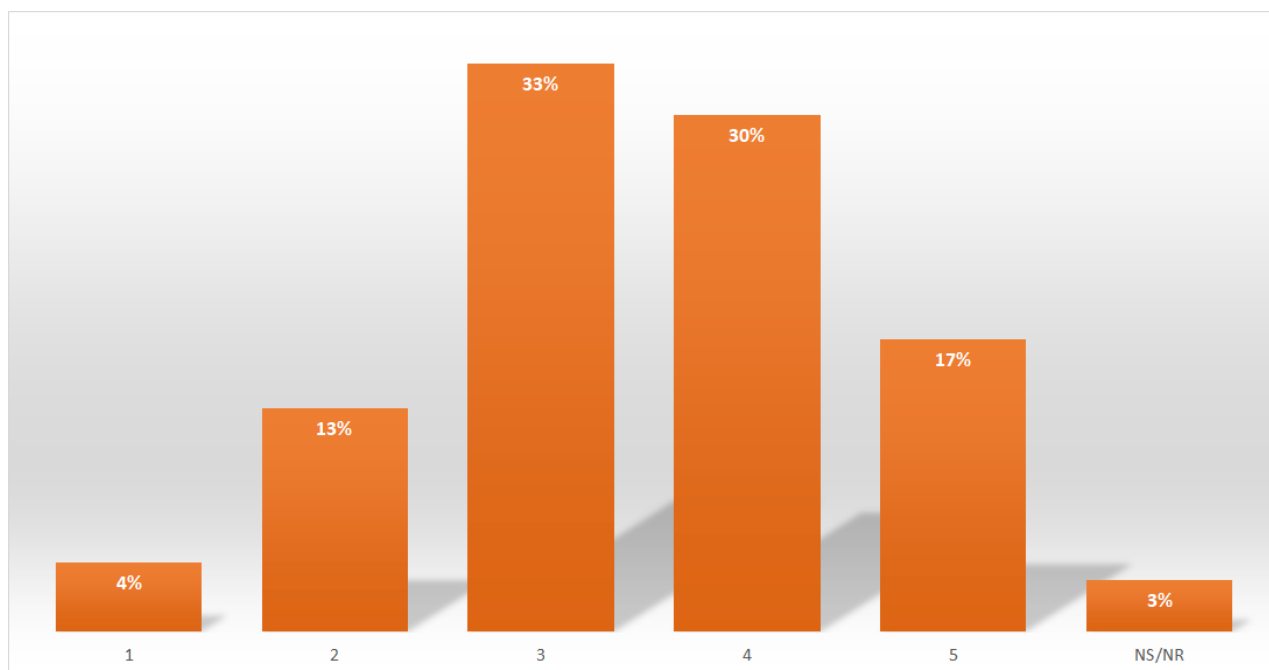
Luând în considerare ultimele dumneavoastră experiențe turistice din România, care este percepția dumneavoastră referitoare la meseria de ospătar?



Luând în considerare ultimele dumneavoastră experiențe turistice din România, care este percepția dumneavoastră referitoare la meseria de barman?



Luând în considerare ultimele dumneavoastră experiențe turistice din România, care este percepția dumneavoastră referitoare la meseria de cameristă?



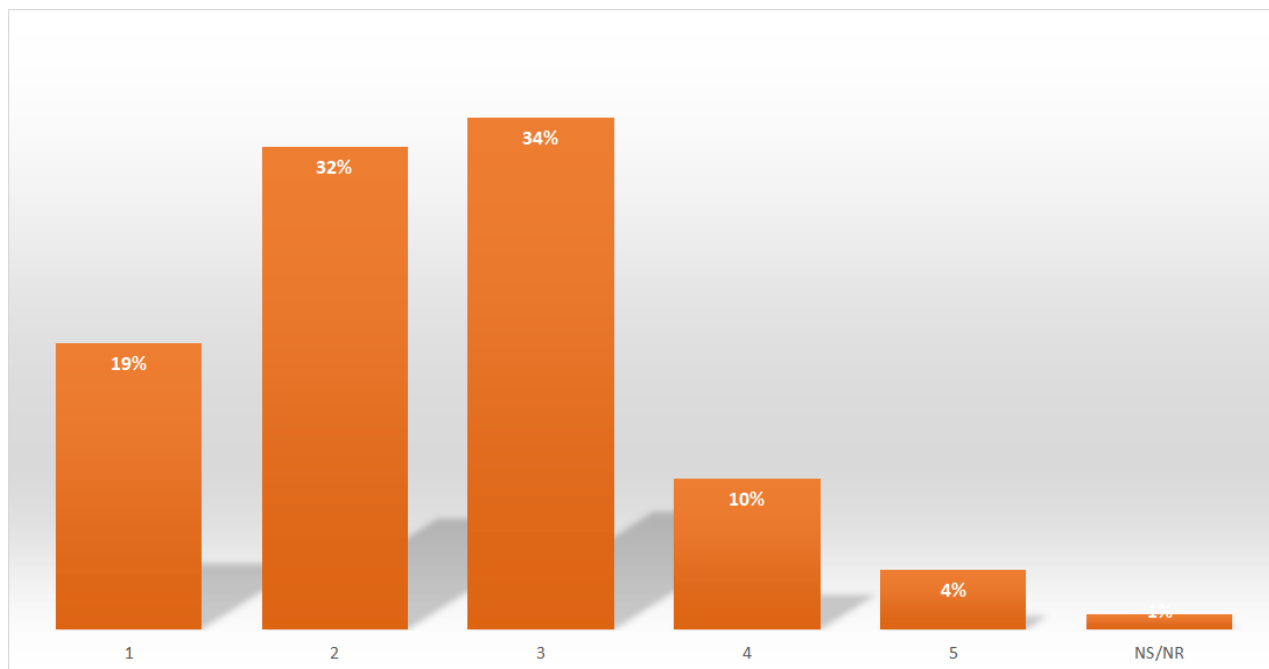
17%

*dintre respondenți au dat
5, nota maximă*



*Nota maximă este primită din partea
celui mare procent dintre toate celelalte meserii*

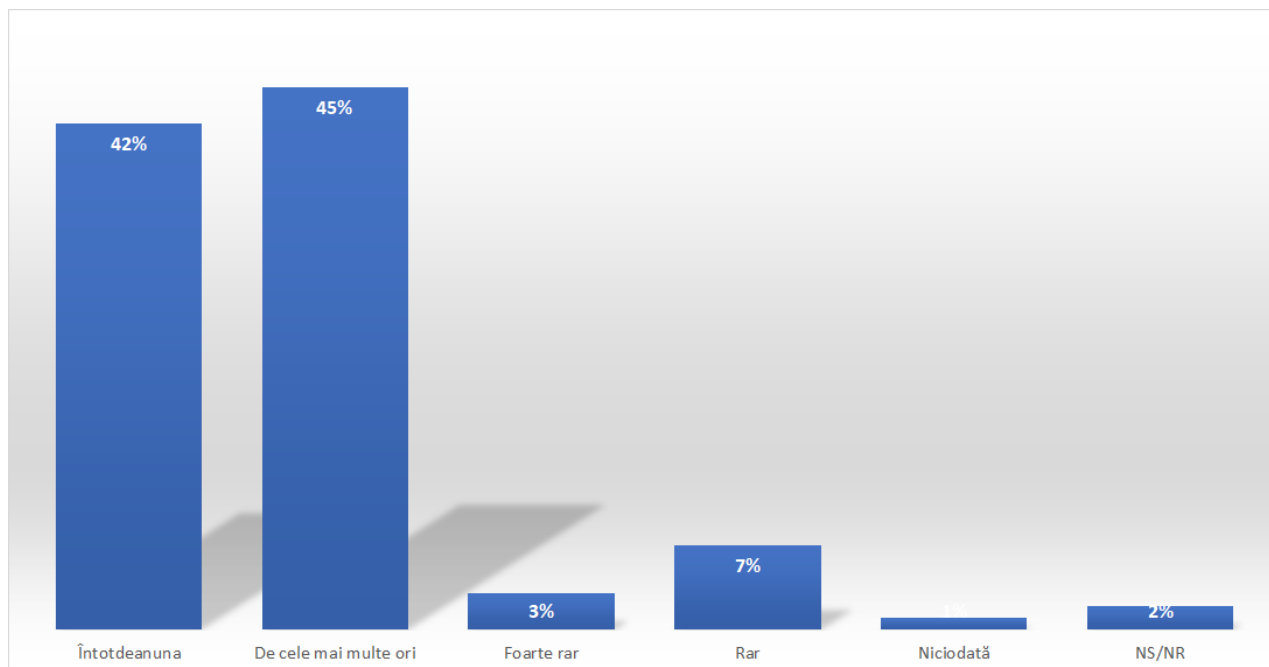
Pe o scală de la 1 la 5, unde 1 înseamnă foarte nefavorabil și 5 foarte favorabil, vă rugăm să evaluați imaginea învățământului profesional și tehnic dual din România



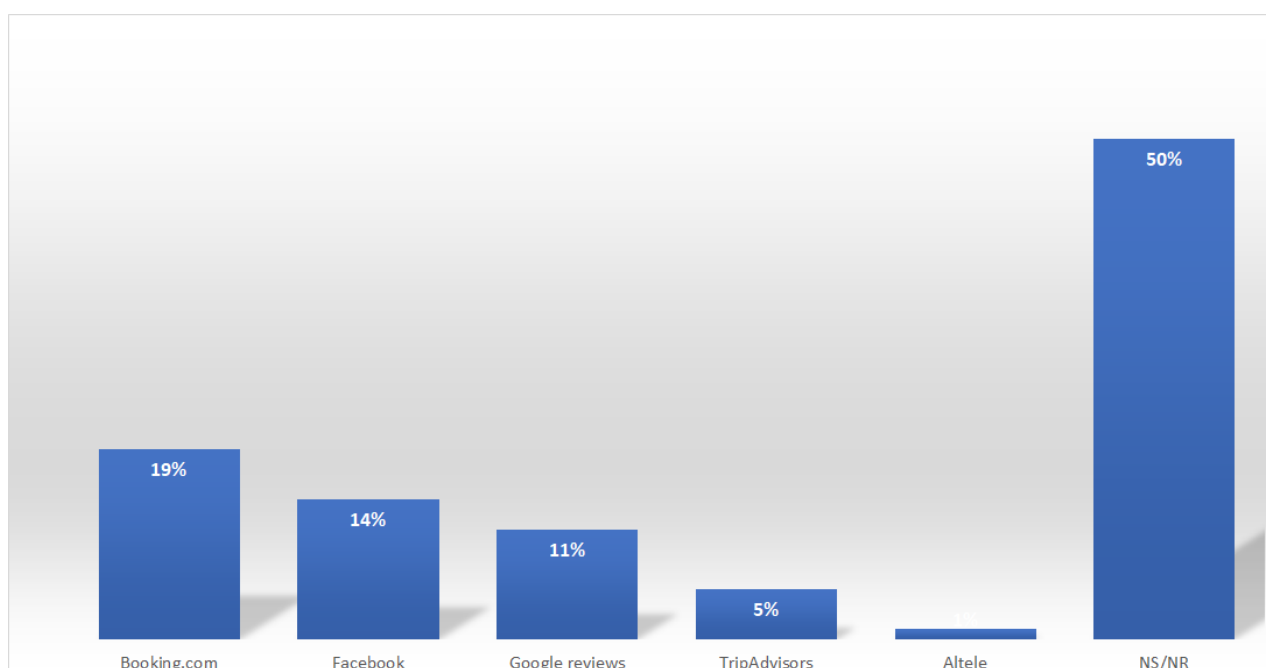
Imaginea învățământului profesional și tehnic dual din România este una negativă, 85% dintre respondenți acordând note între 1 și 3



Când sunteți mulțumit sau nemulțumit de un serviciu în ospitalitate, împărtășiți prietenilor și/sau cunoștințelor opinia dumneavoastră?

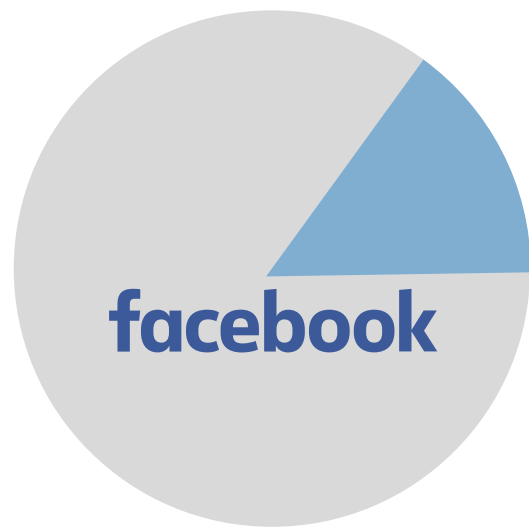


Când sunteți mulțumit sau nemulțumit de un serviciu în ospitalitate, împărtășiți opinia dumneavoastră pe:





19%



14%

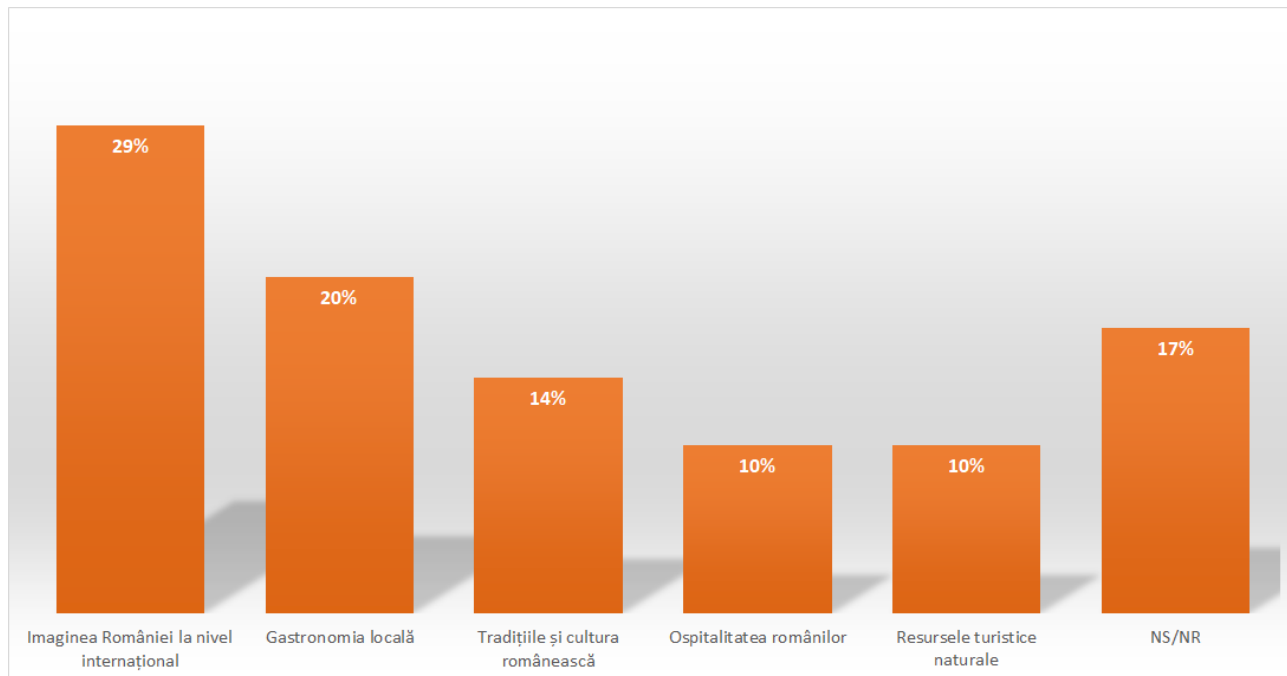


11%

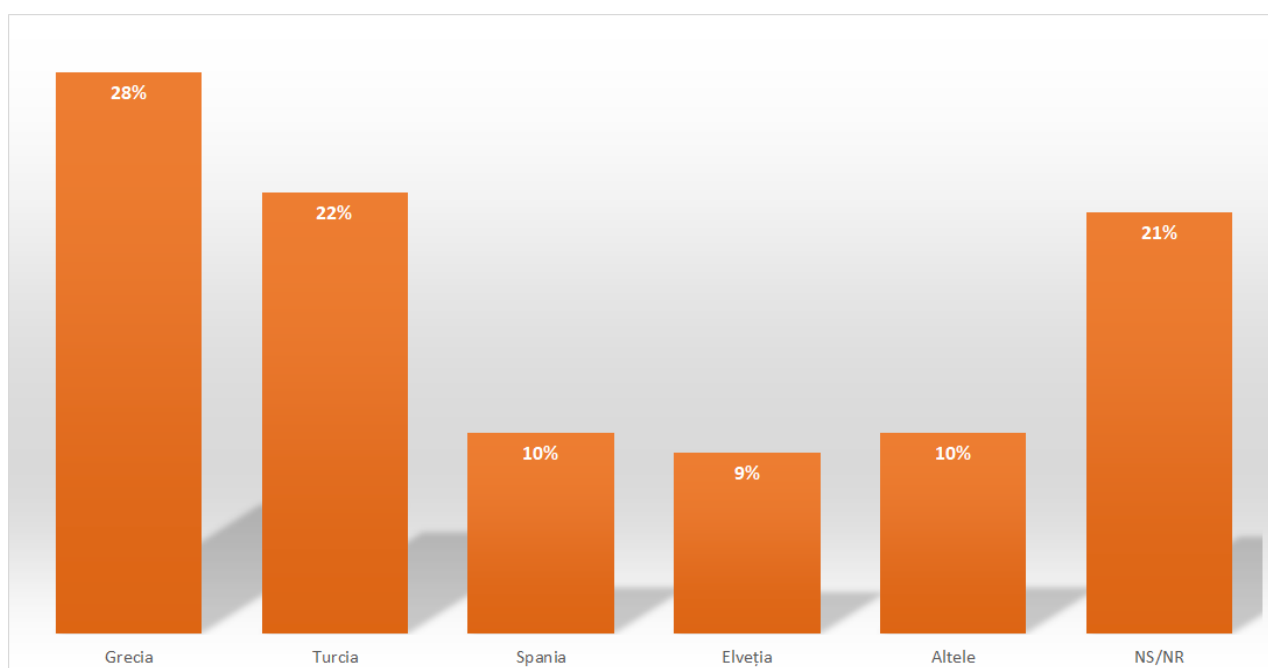


50%

Credeți că atractivitatea destinației turistice România depinde de:



Ce țară considerați a fi un model al ospitalității?





*Credeți că atractivitatea destinației turistice
România depinde de:*

29%

*Imaginea României la nivel
internațional*

20%

Gastronomia locală



14%

*Tradițiile și cultura
românească*

10%

Ospitalitatea românilor



DATE DEMOGRAFICE ȘI COMPORTAMENT



77%

*dintre respondenți
sunt femei*

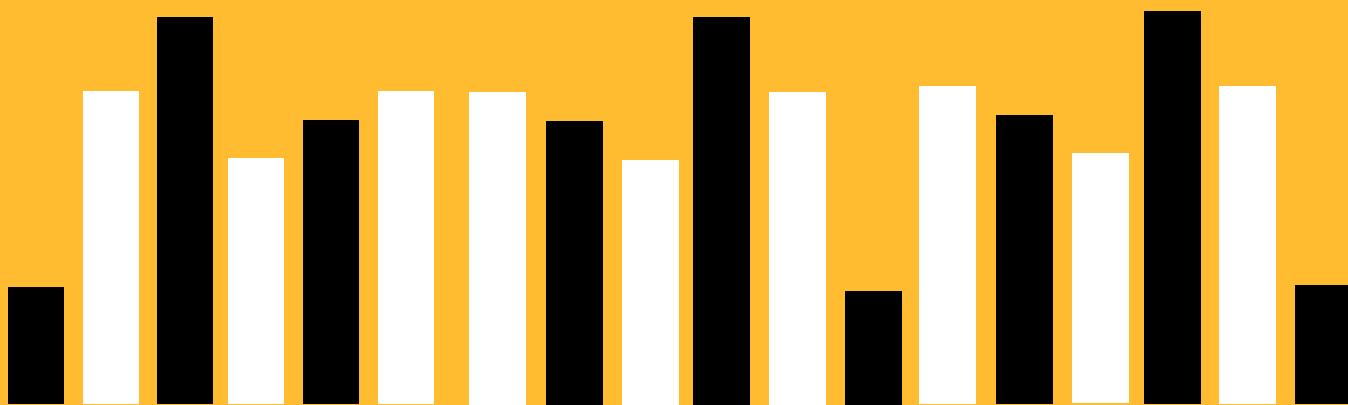
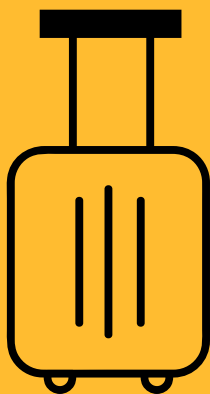


54%

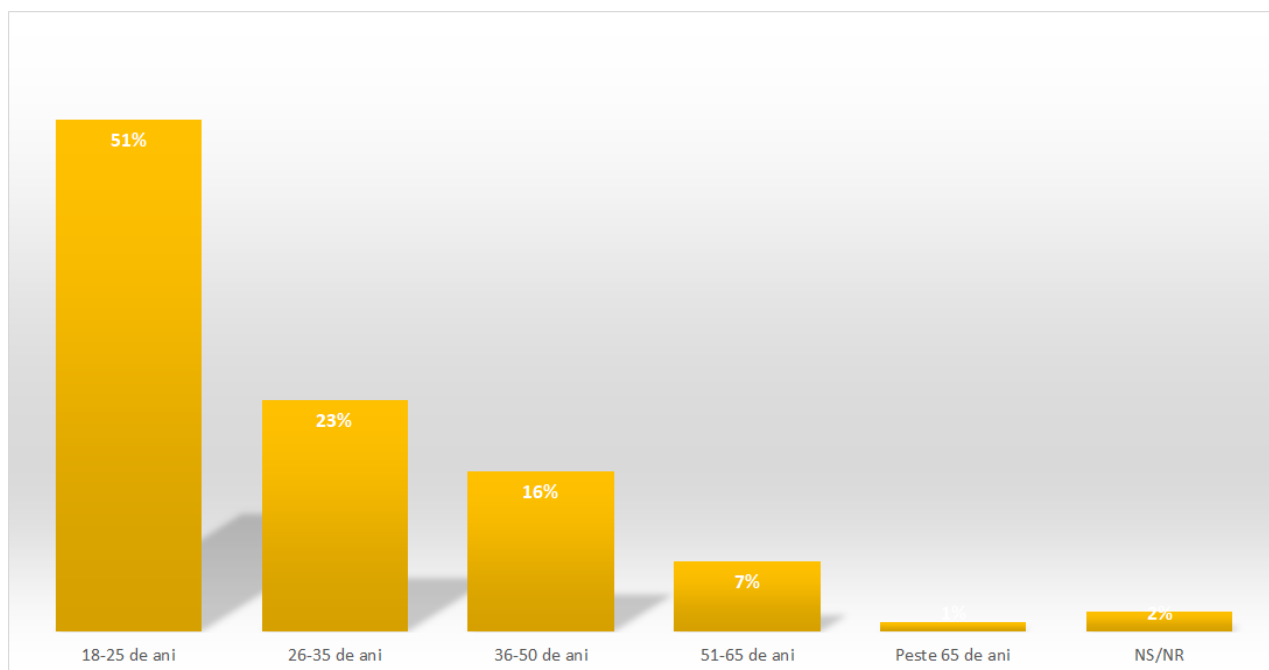
*dintre respondenți cumpără
pachete de servicii turistice
de 2 sau 3 ori/ an*

75%

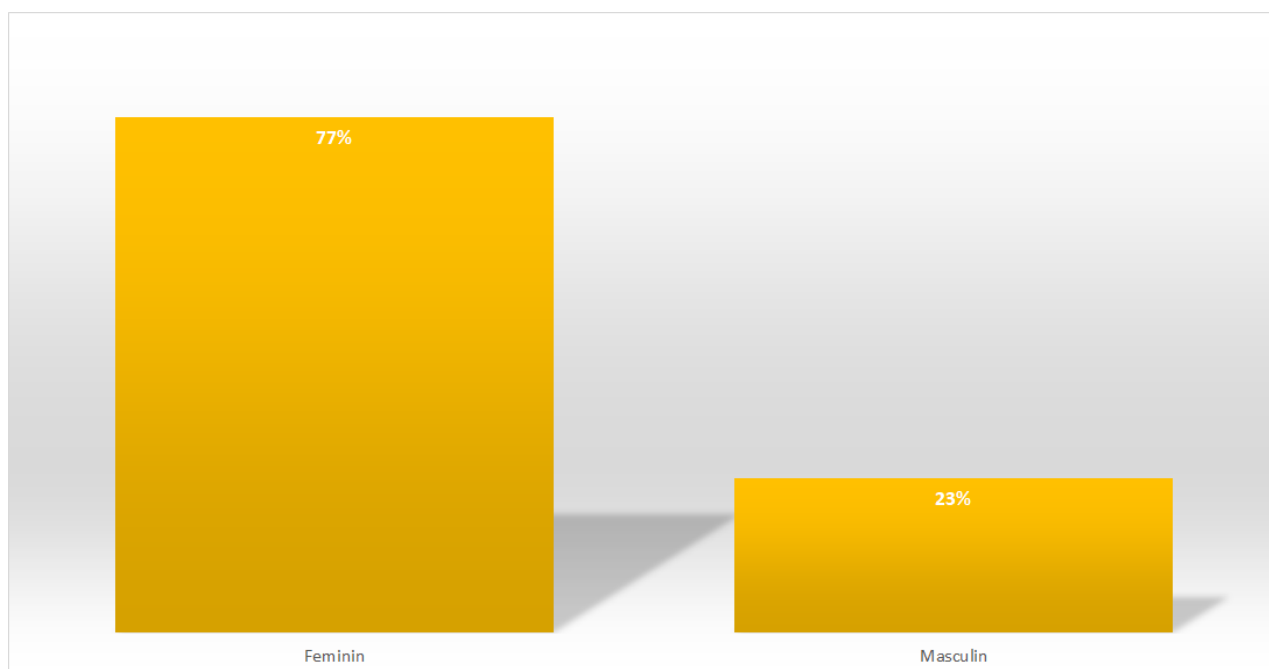
*dintre respondenți provin
din mediul urban*



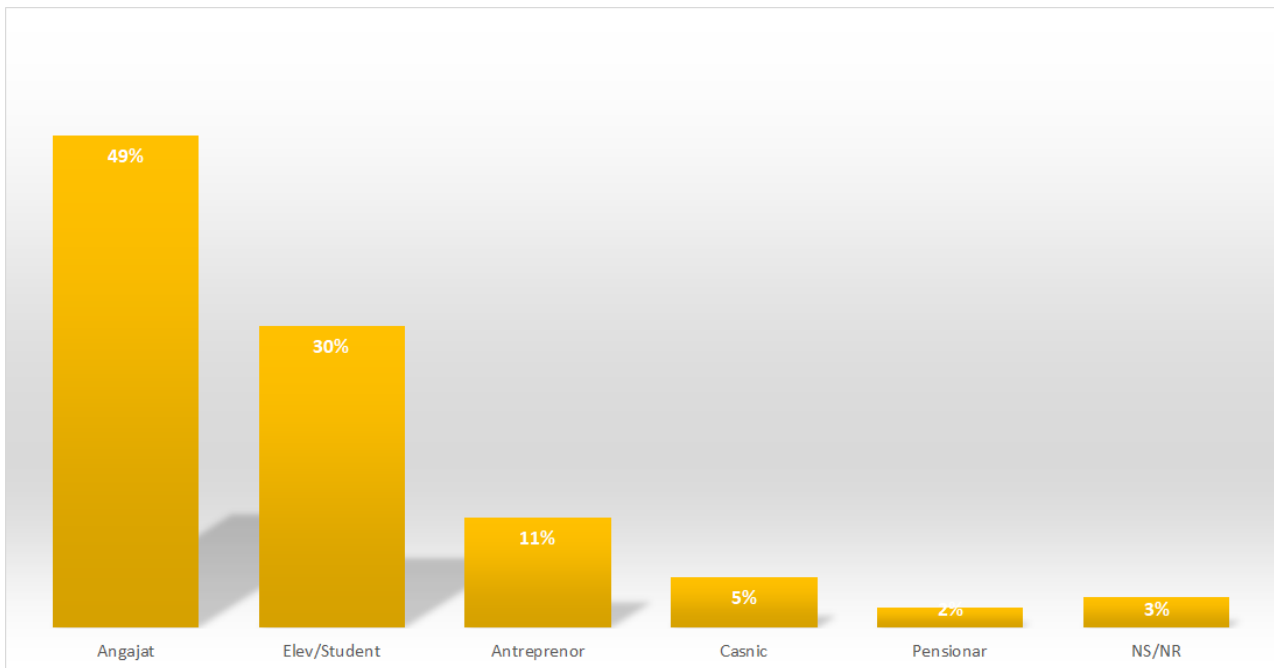
În ce grupă de vârstă vă regăsiți?



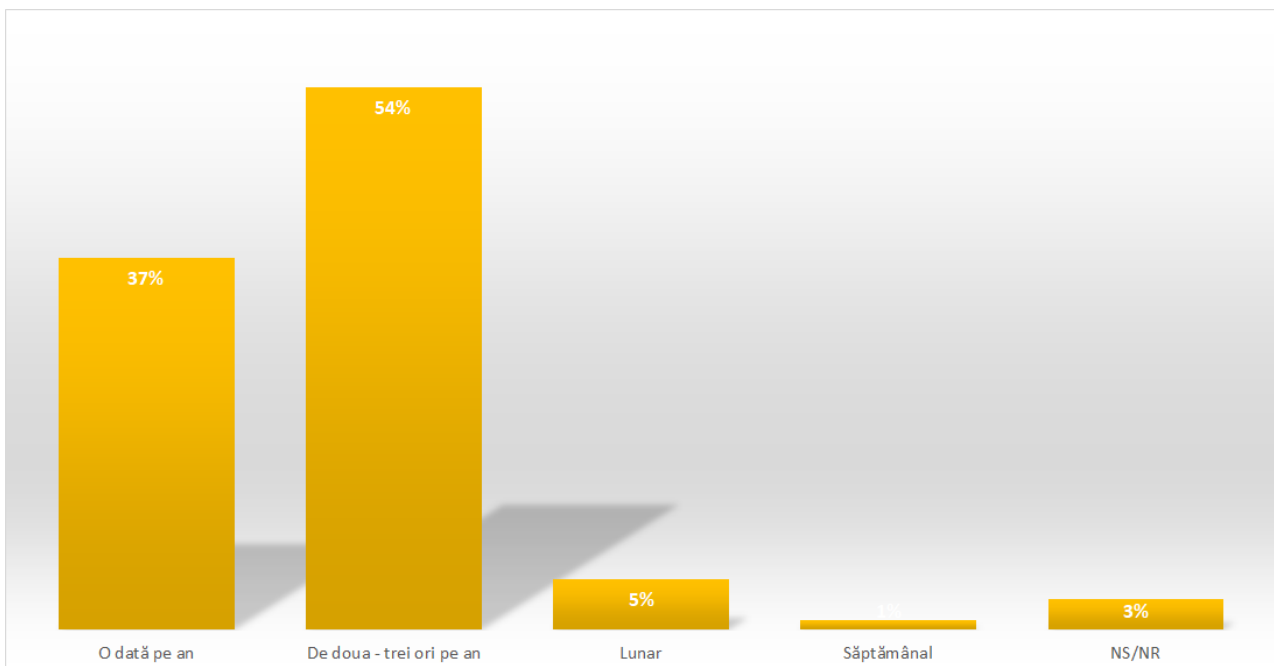
Sexul dumneavoastră



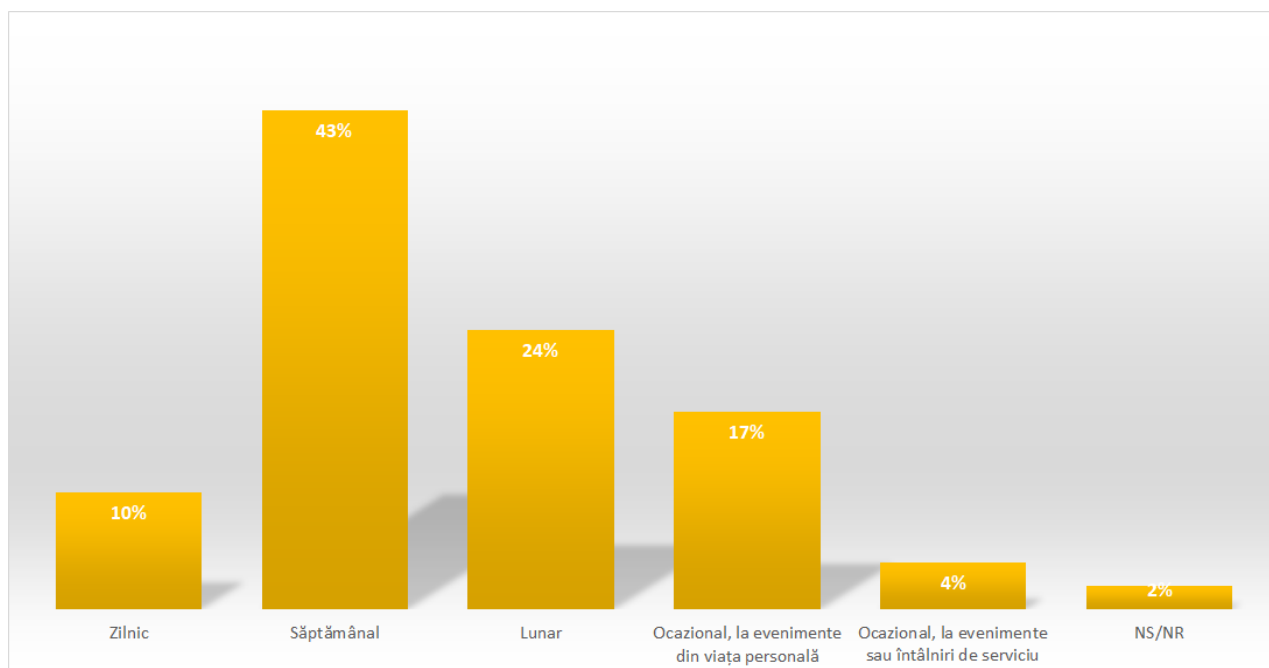
Ocupație



Cât de frecvent achiziționați pachete de servicii turistice?



La ce interval frecvențați cafenele, puburi și restaurante?



Mediul de rezidență

