



Region Bjelasica i Komovi Istraživanje gostiju u restoranima i hotelima, zima 2006

Pozadina i metodologija

Tokom zimske sezone 2006 od 1. januara do 1. aprila sprovedeno je istraživanje gostiju u restoranima i hotelima u regionu Bjelasice i Komova.

Dva jednostavna upitnika bila su postavljena u hotelskim sobama i na stolovima u restoranima tokom ovog perioda. Gosti su bili zamoljeni i motivisani od strane zaposlenih u ovim objektima da popune upitnike. Upitnik se sastojao od 6 pitanja (uključujući demografska pitanja).

Sledeći hoteli i restorani su učestvovali u istraživanju

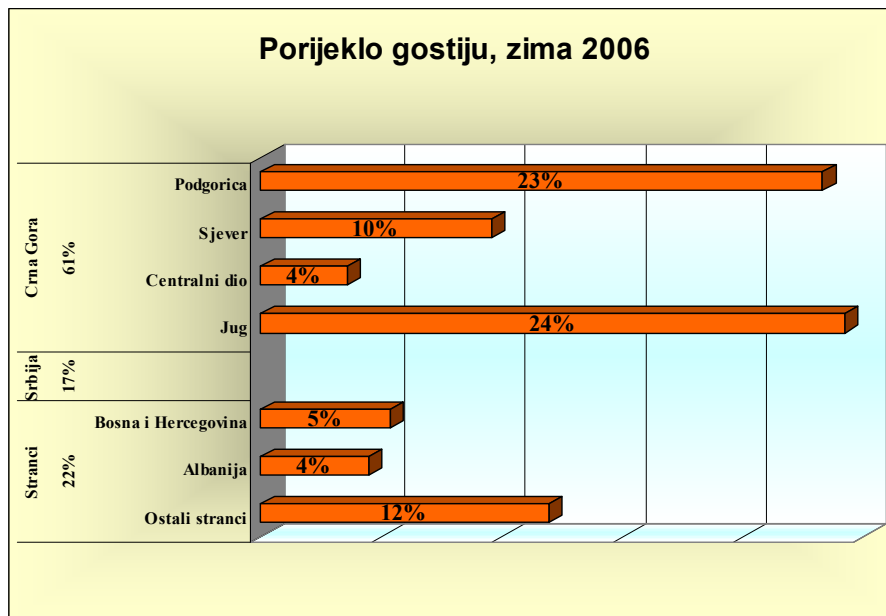
- Andrijevica: Restoran Most,
- Berane: Hotel S, Motel Buče, Restoran Etna i Restoran Dva Jelena,
- Bijelo Polje: Motel Durmitor i Hotel Bijela Rada,
- Kolašin: Hotel Brile, Hotel Čile, Dom mladih i Gorštaka, Vila jelka, Privatni pansion Bakić, Restoran na Ski centru Jezerine, Restoran Savardak i Restoran Vodenica,
- Mojkovac: Motel Krstac i Hotel Ravnjak,

Ukupno su analizirani odgovori iz 346 popunjena upitnika.

Rezultati istraživanja

Ko su naši gosti?

Porijeklo gostiju: 61% od gostiju koji su odgovarali bili su iz Crne gore, 18 % iz Srbije i 22 % su bili strani gosti.



Postoji velika razlika u porijeklu gostiju po opštinama.

Andrijevica 93 % gostiju bilo je iz Crne Gore i 7 % gostiju iz Srbije. 62% od svih gostiju u Andrijevici bilo je sa sjevera Crne Gore.

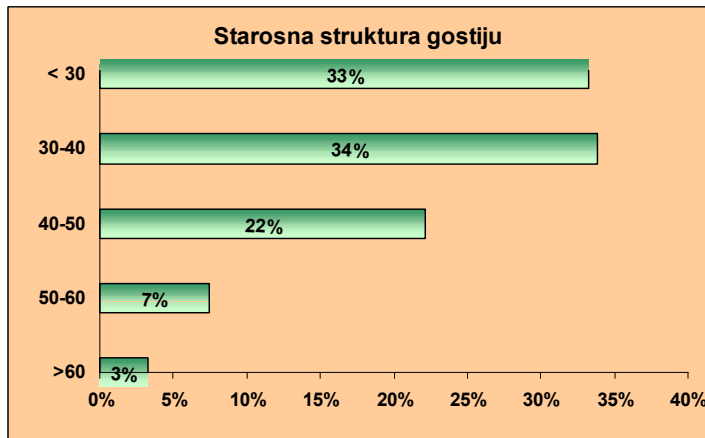
Berane: 62 % gostiju bilo je iz Crne Gore (27 % Podgorica, 5% Jug, 2% Centralni dio, 27 % Sjever), 16 % iz Srbije, 22 % Stranci.

Bijelo Polje: 29 % gostiju bilo je iz Crne Gore, 41 % iz Srbije, 29 % Stranci.

Kolasin: 61% gostiju bilo je iz Crne Gore (Podgorica 39%, Jug 13%, Centralni dio 6%, Sjever 3%), 18% iz Srbije i 21 % Stranci.

Mojkovac: 59 % gostiju bilo je iz Crne Gore (13 % Podgorica, 10 Jug, 8% Centralni dio, 28% Sjever), 13 % iz Srbije

i 27% Stranci (10% Albanija, 9 % Bosna i Hercegovina)

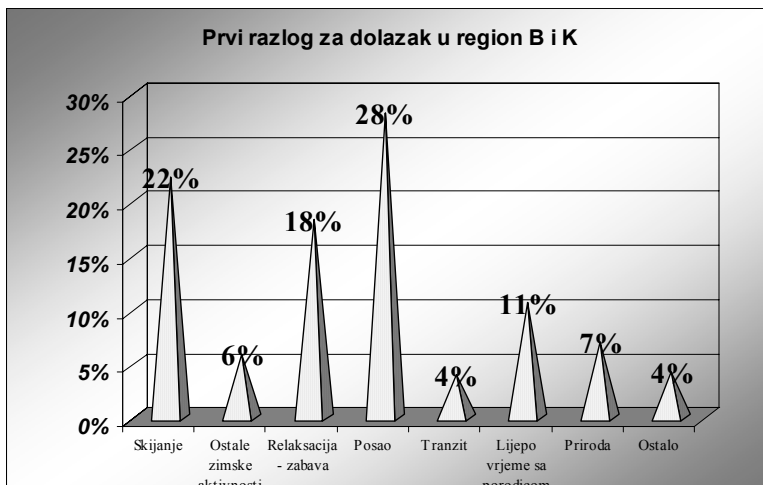


Godine: Gosti su bili uglavnom mladi. 67 % od ukupnog broja gostiju bili su mladi od 40 godina.

Pol: Polna struktura gostiju bila je 64 % muškarci i 36 % žene.

Razlozi za dolazak u region Bjelasica i Komovi?

Posao, skijanje i relaksacija – zabava bili su glavni razlozi za dolazak gostiju u region B i K.



Zajedno prvi i drugi razlog čine situaciju malo drugačijom.

Razlozi za dolazak u region su veoma zavisni od opštine u kojoj su upitnici popunjavani.

Zajedno prvi i drugi razlog za dolazak u region B i K						
	Ukupno	Andrijevica	Bijelo Polje	Berane	Kolašin	Mojkovac
Posao	21%	17%	34%	44%	13%	11%
Relaksacija - Zabava	20%	38%	16%	18%	17%	18%
Skijanje	16%	0%	9%	3%	30%	21%
Priroda	14%	9%	16%	8%	16%	17%
Lijepo vrijeme sa porodicom	10%	20%	7%	13%	8%	8%
Ostale zimske aktivnosti	8%	2%	13%	2%	9%	9%
Ostalo	7%	13%	3%	7%	4%	9%
Tranzit	4%	2%	2%	5%	3%	7%



Ako se posmatraju razlozi za dolazak po porijeklu gostiju može se vidjeti da, glavni razlozi za dolazak gostiju iz Crne Gore su: Relaksacija-zabava 23%, Posao 18%, Skijanje 16%, Priroda 13%, Lijepo vrijeme sa porodicom 9%, Ostale zimske aktivnosti 6%, Tranzit 5%, Ostalo 9%.

Za goste iz Srbije glavni razlozi za dolazak bili su: Posao 22%, Skijanje 16%, Priroda 15%, Ostale zimske aktivnosti 14%, Relaksacija - zabava 14%, Lijepo vrijeme sa porodicom 10%, Tranzit 6 %, Ostalo 3%.

Za strane goste glavni razlozi za dolazak su bili: Posao 29%, Relaksacija- zabava 16%, Skijanje 14%, Lijepo vrijeme sa porodicom 14 %, Priroda 14%, Ostale zimske aktivnosti 7%, Tranzit 3%, Ostalo 4%.

Kako su turisti zadovoljni sa hotelima i restoranima u regionu B i K?

Smještaj:

Kako ste pronašli naš hotel?	
Preporuke od prijatelja	42%
Znam od ranije	22%
Internet	15%
Putničke agencije	6%
Štampani mediji	6%
Slučajno u prolazu	5%
Reklame	3%
Ostalo	1%

Izvori informacija koji su turisti koristili da nađu hotel u regionu B i K pokazuje da su preporuke od prijatelja i sopstveno prethodno iskustvo najvažniji. Takođe internet (15%) je veoma važan izvor informacija.

Nema značajne razlike u izvorima informacija po porijeklu gostiju.

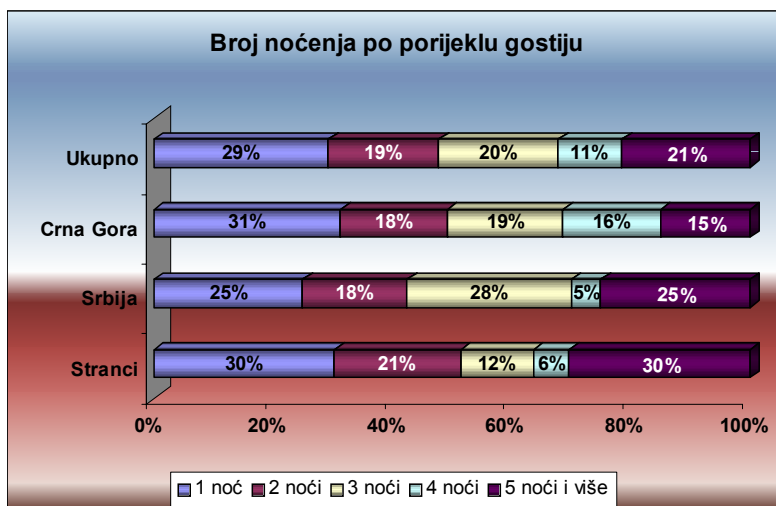
87% gostiju koji su popunili upitnik dalo je svoje ocjena za različite aspekte kvaliteta smještaja.

Kakvim smatrate kvalitet našeg hotela?					
	veoma dobar	dobar	srednje	prije loš nego dobar	loš
Soba	75%	23%	2%	0%	0%
Atmosfera	65%	29%	6%	0%	0%
Objekti za zabavu	37%	34%	20%	5%	3%
Doručak	65%	29%	4%	2%	0%
Večera / Ručak	77%	22%	1%	0%	0%
Usluga, Dobrodošlica	85%	13%	2%	0%	0%
Vrijednost za novac	58%	31%	9%	2%	0%

Uopšte gosti su bili veoma zadovoljni sa svim aspektima kvaliteta smještaja koji su koristili (Sobe, Atmosfera, Objekti za zabavu, Kvalitet doručka, Večera/Ručak, Usluga, Dobrodošlica, Vrijednost za novac). 92% svih gostiju ocijenilo je kvalitet smještaja kao

veoma dobar (66%) ili dobar (26%). Najniže ocjene date su za objekte za zabavu. 28% gostiju ocijenilo ih je kao srednje (20%), prije loš nego dobar (5%), loš (3%).

Rezultati su pokazali da gosti zimi kraće ostaju u regionu B i K nego u ljetnjoj sezoni.





Restorani:

Zašto ste izabrali ovaj restoran?	
Lijepa atmosfera	38%
Preporuke od prijatelja	18%
Posebno mjesto za posebne prilike	13%
Regionalna (tradicionalna) hrana i proizvodi	12%
Dobra vrijednost za novac	9%
Centar	3%
Ostalo	8%

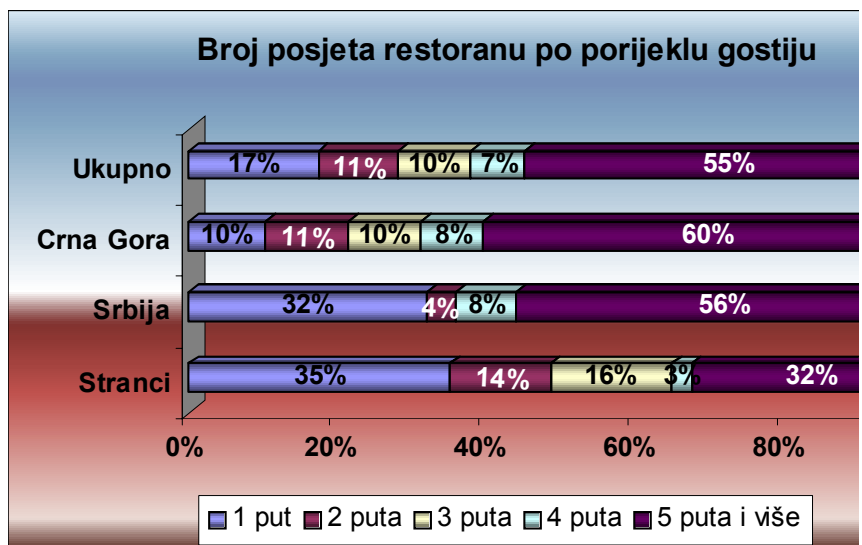
Glavni razlozi za posjetu određenih restorana ne zavise od porijekla gostiju.

72% gostiju dalo je ocjene za različite aspekte kvaliteta gastronomske ponude (Atmosfera, Kvalitet hrane, Ponuda regionalnih proizvoda i hrane, Ponuda ostale hrane (Italijanska, vegetarijanska ...), Usluga, Vrijednost za novac).

Kakvim smatrate kvalitet našeg restorana?					
	<i>veoma dobar</i>	<i>dobar</i>	<i>srednje</i>	<i>prije loš nego dobar</i>	<i>loš</i>
Atmosfera	83%	12%	4%	0%	1%
Kvalitet hrane	88%	7%	4%	1%	1%
Ponuda regionalne hrane i proizvoda	66%	25%	6%	1%	2%
Ponuda ostale hrane (italijanska, vegetarijanska, ...)	41%	22%	25%	5%	6%
Usluga	90%	7%	2%	0%	1%
Vrijednost za novac	68%	19%	8%	2%	3%

Gosti su bili veoma zadovoljni sa gastronomskom ponudom. 88% njih ocijenilo je kvalitet kao veoma dobar (73%) ili dobar (15%). Najniže ocjene su date za ponudu ostale hrane (Italijanska, vegetarijanska ...). 36% gostiju ocijenilo je ovaj aspekt kao srednje (25%), prije loše nego dobro (5%), loše (6%).

Gosti se vraćaju u određeni restoran nekoliko puta.





Neki zaključci

Preporuke prijatelja i sopstveno predhodno iskustvo su veoma važni za izbor smještaja. To dokazuje veliki značaj visokog standarda usluge gostiju i pokazuje veliki potencijal za marketing aktivnosti prema postojećim gostima.

Takođe internet je važan izvor informacija kod rezervacije smještaja.

Gosti su uopšteno veoma zadovoljni sa kvalitetom ponude hotela i restorana u regionu. Svakako određena poboljšanja su potrebna:

- **smještaj:** poboljšanje kvaliteta objekata za zabavu u hotelima.
- **restorani:** gosti su sugerisali da bi željeli bolju ponudu ostale hrane (italijanska, vegetarijanska, ...)

Kontakti

Localna projektna kancelarija - Kolasin

Gorica Bojic,
Tatjana Drakula Medenica
Kolašin, Trg Borca 2
Tel +381-(0)81-860 670;
Fax +381-(0)81-860 672
e-mail: office@.bjelasica-
komovi.cg.yu
www.bjelasica-komovi.cg.yu