

## NASLOV ŠTUDIJE PRIMERA: Cláritas Turismo

### Ime organizacije:

Cláritas Turismo



Experiencias Turísticas y Actividades Culturales en  
Almería, Granada y Jaén

### Država in sektor organizacije:

Španija – turistični sektor

### Vrsta organizacije:

- Podjetje **X**
- Javna uprava
- Zasebna organizacija
- Nevladna organizacija
- Drugo:

### Velikost organizacije:

- Majhna **X**
- Srednja
- Velika

### Kratek opis organizacije:

Cláritas Turismo izhaja iz skupine mladih umetnostnih zgodovinarjev, strokovnjakov za dediščino, arheologov in uradnih turističnih vodnikov, ljubiteljev zgodovine, umetnosti in kulture. Radi učimo ljudi o vzroku zgodovine, sledeh starodavnih civilizacij ter konvulzivni in epski zgodovini.

V Cláritas Turismo želimo znanje prenašati na dinamičen, zabaven in ustvarjati izkušnje dožemanja kulture ob naših vodenih ogledih. Organiziramo vodene ture po mestih Jaén, Granada in Almería z namenom, da bi prikazali zgodovino in dediščino teh andaluzijskih mest.

## Kratek opis študije primera:

Veliko mladih ljudi, ki so diplomirali iz tovrstnih področij, v realnosti dela nekaj povsem drugega. Vsak član ekipe



je doživel, kako je delati v nečem, za kar niso bili motivirani, delati v podjetjih, kjer je delovno okolje bilo zares neprizanesljivo. Nekateri so trpeli zaradi sindroma izgorelosti in drugih slabih izkušenj, povezanih z neprijetnim delovnim okoljem. Po izkušnjah na različnih delovnih mestih, kjer delovno okolje, pomanjkanje motivacije in drugi dejavniki delovnega okolja niso bili zadovoljivi, so se odločili, da zapustijo podjetja, kjer so delali in zaženejo novo podjetje. Imeli so tisto, kar je bilo temeljno za ustanovitev podjetja, kar je bila osebna motivacija vsakega od njih, da se posveti temu, kar si želijo, jasno pa jim je bilo tudi, kaj nočejo v podjetju, saj so za seboj imeli slabe izkušnje. Na podlagi tega so se odločili, da začnejo z ustanovitvijo podjetja Claritas Turismo.

Organiziramo vodene ogledе po mestih Jaén, Granada in Almeria z namenom, da bi zgodovina in dediščina teh andaluzijskih mest postala znana na dinamičen, zabaven in zabaven način. Pri tem se trudimo ustvarjati svojevrstne kulturne izkušnje.

Cláritas Turismo ceni svojo ekipo. Za ekipo Cláritas Turismo delovna mesta niso več samo delovna mesta. Zdaj lahko rastejo profesionalno in osebno, in se počutijo izpolnjene v službi. Ekipe Cláritas Turismoje zadovoljna s tem, kar počne in uživa v svojih delovnih aktivnostih. V Cláritas Turismo cenijo tisto, kar imenujejo "Male velike nagrade", zaradi katere se spleča nadaljevati z delom na tem delovnem mestu in jih hkrati motivirati, da še naprej dajejo od sebe le najboljše.

Cláritas Turismo je podjetje, ki ga je pandemija zelo prizadela. Vendar pa se ekipa strinja, da je potrebno iz te situacije izkoristiti le najboljše in jo spremeniti v priložnost. To seveda od zaposlenih zahteva, da stopijo skupaj in se soočijo z izzivom. Krize organizacijam zagotavljajo možnosti, da prepoznajo in raziščejo, kakšna je njihova vrednost kot organizacija, in ugotovijo, kaj je pomembno za njihove vodje in zaposlene.

## Ključne besede:

**Samomotivacija. Zunanja motivacija. Čustvena plača. Delovno okolje.**

## PROFIL NAJBOLJŠE PRAKSE

### PODROBEN OPIS

V teh kriznih časih, ki se izkusijo zaradi pandemije in ki bolj akutno vplivajo na turistični sektor, so si zadali naslednje vprašanje: kaj bi lahko storili za ohranitev motivacije ekipe, ob upoštevanju krize, v kateri se je podjetje našlo?

Da bi uspevali in kar najbolje izkoristili to novo situacijo ter jo spremenili v priložnost, potrebujejo ekipo, da drži skupaj in se sooči z izzivi.

Kriza jim ponuja tudi priložnost, da prepoznajo in raziščejo, kakšna je njihova vrednost kot podjetje, in ugotovijo, kaj je pomembno za njihove zaposlene.

Najpomembnejši faktor v Cláritas turismo je bila zaveza vseh zaposlenih. Že od samega začetka so se vsi zaposleni čutili kot del organizacije, ki je nudila veliko več kot le stabilnost in denar.

Cláritas turismo je podjetje, ki prispeva osebni rasti zaposlenega in razvoju prav vsakega člana ekipe.

Cláritas tourism daje delovno svobodo in občutek, da je zaposleni spoštovan, cenjen in se njegovo mnenje upošteva.

Cláritas tourism daje možnosti za lepa doživetja, zabavo ter odnose polne medsebojnega spoštovanja.

Že od samega začetka nastanka podjetja je nastal občutek povezanosti z ekipo in podjetjem. Občutek, da so na delovnem mestu priznani, cenjeni, njihov trud pa je prepoznan.

Nobenega dvoma ni, da je trenutno stanje težko za poslovanje. To so težki časi in soočajo se s pomembnimi izzivi. Pa vendar ta situacija služi tudi temu, da se zaposleni zavedajo tudi drugih nefinančnih koristi, ki jih podjetje prinaša ekipi. Prav zaradi tega ekipa lahko deluje tako složno in navkljub izzivom dela dobro. V podjetju Cláritas Turismo se zavedamo, da tako naši zaposleni ne bodo le preživeli, temveč se bodo tudi bolj trudili.

Povratne informacije delavcev Cláritas turismo so ključnega pomena, njihova mnenja pa niso sprejeta kot samoumevna. Vsi iščejo

alternative, da lahko nadaljujejo z aktivnostmi, ki so cilj podjetja.

### NUUESTRO EQUIPO



Actualizado: 8 de Agosto de 2020 | Cláritas Turismo

¡Ya es oficial!. A partir de la fase 3, las empresas de visitas guiadas culturales y los guías oficiales podrán volver a la Nueva Normalidad.

## UTEMELJITEV

Kot je že bilo razloženo, je ekipa Cláritas tourism imela slabe izkušnje v preteklih službah, veliko slabih izkušenj pa je bilo povezanih s pomanjkanjem motivacije in slabo delovno atmosfero ipd. Zaradi tega je bila strategija Cláritas Turismo, da se vsi zaposleni počutijo kot del ekipe. Cláritas Turismo je imel kot strategijo vrednotenje celotne ekipe.

V podjetju Cláritas Turismo se vrednotijo t.i. »Majhne velike nagrade«, zaradi katerih je vredno nadaljevati z delom in jih tako motivirajo, da še vedno dajejo vse od sebe, četudi so časi zaradi situacije s COVID-19 težki.

Še ena od prednosti je možnost tako osebne kot strokovne rasti ter občutek izpopolnjenosti na delovnem mestu. Ekipa Cláritas Turismo je zadovoljna s tem, kar počne in vsi člani uživajo v svojih delovnih aktivnostih. Vsi ti ukrepi so

naklonjeni krepitvi osebja podjetja kot ekipe, ustvarjanju ugodnega delovnega okolja tudi v težkih trenutkih, kot so tisti, s katerimi se podjetje trenutno sooča zaradi krize, ki jo kriza COVID-19 povzroča podjetjem v turističnem sektorju.

Pozitivno delovno okolje prispeva k boljši predispoziciji zaposlenih v podjetju za soočanje z izzivi v kriznih časih. Prepoznavanje kritične situacije zaradi tega, kar je kriza COVID-19 povzročila podjetjem, ki se ukvarjajo s turizmom, skomuniciranje težke situacije zaposlenim in motivacija zaposlenih, da pogledajo tudi druge alternativne možnosti, ki bodo omogočale razvoj v podjetju.

## CILJI

Organizacija namerava, da bodo prejšnje izkušnje v članov ekipe uporabljene za oblikovanje podjetja, kjer bodo v ospredju team building, spoštovanje med delavci in priznavanje dela ekipe. Cilj podjetja Cláritas Turismo je ustvariti celo vrsto spremenljivk, ki ne zahtevajo vlaganja denarja, vendar vsekakor vplivajo na produktivnost in zadovoljstvo delavcev. Vidiki, ki jih podjetje upošteva so:

- Spodbujanje team buildinga. Dejavnosti zunaj poslovnih prostorov podjetja bodo okrepile idejo timskega dela.
- Organizacija dela, poštenost pri sprejemanju odločitev, učinkovito notranjo komunikacijo, obrambo vrednot, sodelovanje v procesu odločanja, odnos med kolegi.
- Dejstvo, da celotna ekipa dojema podjetja kot podjetje, v katerem se vsi zaposleni počutijo strokovno izpopolnjene in da ima vse pozitiven vpliv na podjetje.
- Prispevanje k osebnemu razvoju in razvoju vsakega posameznika kot člana ekipe.
- Programi usposabljanja, ki zaposlenim ponujajo orodja za doseganje njihovega profesionalnega razvoja med opravljanjem svojih funkcij v podjetju.

## VPLIV

Cláritas Turismo omogoča delavcem, da sodelujejo pri pomembnih odločitvah, pri katerih so neposredno vključeni, njihove mnenje pa je upoštevano. To je še posebej pomembno v težki situaciji, v kateri smo se kot podjetje znašli. Priprava korporativnih strategij, v katerih delavci lahko aktivno sodelujejo pri sprejemanju odločitev o tem, kako se soočiti s težkimi izzivi.

To nam je omogočilo, da začnemo z novimi idejami, kot so delo s šolami v mestih, kjer delamo. Ali pa z določenimi združenji starostnikov, s katerimi organiziramo vodene ogledne in gastronomske izkušnje v skladu z varnostnimi predpisi.

Delovno okolje, ki ima zgoraj opisane lastnosti je namreč odlično mesto za ustvarjanje novih projektov, uspešno izvedbo del, harmonično delo in podporo talentom, da izrabijo svoj polni potencial in razvijejo poklicno kariero, pri čemer prepoznajo svoje dosežke in osebno rastejo. Vse to prispeva k vključevanju več oseb, da se bodo lahko soočili s težkimi situacijami.

TripAdvisor nam je podelil nagrado Travellers' Choice 2020 Award. Označuje nas kot eno najboljših podjetij na svetu, ki zagotavlja storitev vodenih ogledov. Nagrada, ki je podeljena le 10 % vodenih turističnih podjetij po svetu, kot rezultat odličnih mnenj in evalvacije naših potnikov.



## NAUČENE LEKCIJE

V Cláritas Turismo se je ekipa naučila, da mora delovno okolje znotraj organizacije biti povsem odgovorno, spoštljivo in profesionalno, ne da bi se pri tem preprečila sproščena atmosfera, ki dopušča humor in zabavo, kar je vendarle idealno za grajenje dobrih odnosov, dobrobiti in zadovoljstva med zaposlenimi.

Druga lekcija, ki so se jo v podjetju naučili je, da celotna ekipa lahko sodeluje pri sprejemanju odločitev, pri čemer zaposlene direktno vključuje ter upošteva mnenje celotne ekipe. Aktivna udeležba v novih izzivih in zadolžitvah je način, kako podjetje deluje.

Vsi smo se naučili pomena pozitivnega delovnega okolja, tudi v težkih časih, s katerimi se sooča naše podjetje in vsa podjetja v turističnem sektorju zaradi razmer, ki jih povzroča pandemija. V teh težkih časih je še bolj potrebno imeti pozitivno delovno okolje, kjer se vsi počutijo del ekipe.

Vsi smo se naučili, da je najpomembneje, da so dosežki zaposlenih opaženi in da je njihov trud poplačan. Zaradi tega so še bolj motivirani za doseganje ciljev.

## VIRI

Za izdelavo študije primera smo uporabili izjave vodje podjetja in nekaterih članov ekipe. Prav tako so nam zagotovili nekaj slik prikazane v študiji primera.

## REFERENCE

Nobenega.