



KNJIGA STANDARDA / PREPORUKA ZA MALE IZNAJMLJIVAČE (obiteljski smještaj, apartmane, sobe i kuće za odmor)

IQM Destination BAŠKA VODA

Sadržaj

UVOD:	3
1. PONUDA	4
1.1. Naziv standarda: Sveukupna ponuda	4
1.2. Naziv standarda: Oprema smještajnih objekata (obiteljski smještaj, apartmani, sobe i kuće za odmor)	4
2. PROSTOR	5
2.1. Naziv standarda: Dizajn	5
2.2. Naziv standarda: Ozvučenost prostora	5
2.3. Naziv standarda: Mirisna animacija	5
2.4. Naziv standarda: Okoliš	6
2.5. Naziv standarda: Vrijeme poslovanja	6
2.6. Naziv standarda: Internet	6
2.7. Naziv standarda: Način plaćanja	6
3. DJELATNICI	7
3.1. Naziv standarda: Informiranost djelatnika o ponudi	7
3.2. Naziv standarda: Kompetencije i vještine djelatnika	7
4. KVALITETA USLUGE I PROIZVODA	8
4.1. Naziv standarda: Kvaliteta usluge i proizvoda	8
4.2. Naziv standarda: Rezervacijski sustav	8
5. PROMOCIJA IQM DESTINATION BAŠKA VODA STANDARDA	9
5.1. Naziv standarda: Promocija IQM Destination BAŠKA VODA standarda	9

UVOD:

Cilj IQM Destination projekta je upravljanje kvalitetom u destinaciji i umrežavanje partnera i njihovih usluga, te turističkih proizvoda u destinaciji. Uspostavljanjem javno-privatnog partnerstva, naglašavamo važnost kvalitete usluge i proizvoda te konkurentne prednosti destinacije. Temeljne odrednice u upravljanju kvalitetom u destinaciji su održivi razvoj i odgovorni turizam. Gostima se ovim projektom pruža viša kvaliteta usluge, preporučuju se najkvalitetniji sadržaji i partneri, time podižemo razinu zadovoljstva ukupnim dojmom gosta u destinaciji. U ovim preporukama IQM Destination standarda određeni su standardi koji se preporučuju dionicima u destinaciji, da bi prije svega bili u skladu s kvalitativnim razvojem destinacije, ispunili očekivanja partnera i gostiju, te se povezali – umrežili s IQM Destination partnerima turističke ponude u destinaciji.

Preporuke standarda uključuju popis preporučenih elemenata, pojašnjenje važnosti, primjer povezanosti i način implementacije u IQM Destination sustav. Sudionici su obvezni ispuniti zakonske obveze za obavljanje vlastite djelatnosti. Naručitelji nisu obvezni posebno provjeravati ispravnost poslovanja u smislu zakonskih odredbi, sudionici IQM Destination projekta su dužni samostalno provoditi poslovanje u skladu sa zakonom. IQM Destination sustav upravljanja kvalitetom preporučuje sudionicima zadovoljavanje i poslovanje u skladu IQM Destination preporukama standarda.

1. PONUDA

1.1. Naziv standarda: Sveukupna ponuda

Opis standarda:

IQM Destination dionik trebao bi u okviru svoje ponude ispunjavati minimalno 80% IQM Destination standarda/preporuka. Potpuna implementacija svih elemenata može se ostvariti u razdoblju od 3 godine.

1.2. Naziv standarda: Oprema smještajnih objekata (obiteljski smještaj, apartmani, sobe i kuće za odmor)

Opis standarda:

Preporučuje se da IQM Destination smještajni objekti (obiteljski smještaj, apartmani, sobe i kuće za odmor) u ponudi imaju:

- Osnovnu opremu u kuhinji: i jedan manji (2 litre) i jedan veći lonac (4 litre), jedna tava, zdjela za salatu (staklena/keramička), košarica za kruh, šalice za mlijeko i kavu, podložak za lonac, jedan veliki višenamjenski nož, daska za rezanje, lim za pečenje.
- Sve posuđe u objektu mora biti neoštećeno, čaše i pribor za jelo ujednačeni i u kompletu.
- Po dolasku gostiju u kuhinji mora biti nova spužvica za posuđe, deterdžent za posuđe i dvije kuhinjske krpe izrađene od 100 % pamuka – sve nekorišteno, a krpe oprane, izglaçane i uredno složene.
- U kupaonici gostima treba pripremiti sapun koji je nekorišten i toaletni papir, najmanje dvije role (ili jedna do dvije po danu, ovisno o tome je li kapacitet smještajne jedinice za 2 ili 4 osobe). Preporučuje se troslojni toaletni papir.
- Sapun ili druga kozmetika u kupaonici treba biti prirodna (u roku od 3 godine potrebno je uvesti prirodnu kozmetiku).
- Fuge moraju biti uredne, sve mora odavati osjećaj besprijeorne čistoće.
- Silikon oko tuš kabine ili kade potrebno je zamijeniti ako nije u besprijeornom stanju (gljivice, plijesan).
- Kada ili tuš kada moraju biti bez tragova oštećenosti, posebno ako se radi o e-mailu.
- Fasada mora biti završena.
- Na fasadi ne smiju biti vidljiva zaprljanja ili tragovi algi i mahovine.
- Ako je roštilj priručni, nije dozvoljeno gostima prezentirati roštilj kao dio ponude.
- Iznajmljivač je obavezan imati najmanje jedan klimatizacijski uređaj po smještajnoj jedinici koji može održavati temperaturu najmanje 5° nižu od vanjske temperature.
- Potrebno je uredno i redovito održavati filter klimatizacijskog uređaja.
- Domaćin treba gostima dati ključeve smještajne jedinice i svih zajedničkih prostorija ili vrata koje gost ima pravo koristiti. Ključevi se gostima izdaju u omjeru 1:4.

2. PROSTOR

2.1. Naziv standarda: Dizajn

Opis standarda:

U dizajnu se preporučuju:

- Prirodni materijali; sjedalice, stolovi, stolnjaci ne smiju biti izrađeni od plastike niske kvalitete.
- Vrtne i balkonske garniture ne smiju biti izrađene od plastike niske kvalitete.
- Jastuci za vrtne sjedalice moraju biti izrađeni od lako perivog materijala te moraju biti uredni i čisti.
- Nisu dozvoljeni reklamni suncobrani i tende.
- Ako iznajmljivač ima šarenu posteljinu, obavezan je imati najmanje jedan komplet bijele posteljine po krevetu.
- Ručnici ne smiju biti oštećeni, preporučuju se jednobojni, ujednačeni ručnici.
- Dekoracije od svježeg ili suhog cvijeća/bilja (ako je dio dizajna dopušta se svileni cvijeće visoke kvalitete); sviježe bilje i cvijeće ne smije imati intenzivan miris niti smije biti zapušteno (osušeno).
- Detalji, slike i sl. u skladu s podnebljem, lokalnog podrijetla; moraju biti prihvatljivi za sve dobne skupine (ne narušavati vjerske osjećaje).
- Sukladno Odluci o komunalnom redu, suncobrani, jastučići i sl. ne smiju biti reklamni (eventualno diskretno u nijansiranim slovima), već u skladu s dizajnom objekta i u skladu s vizualnim obilježjima destinacije.

2.2. Naziv standarda: Ozvučenost prostora

Opis standarda:

Ukoliko postoji zajednički prostor, recepcija, sala za doručak i sl. glazba u prostoru trebala bi pridonijeti stvaranju ugodne atmosfere bez ometanja komunikacije osoblja i gostiju u prostoru. Glazbom trebamo osnaživati ukupan dojam gosta o kvaliteti usluge i proizvoda (preporučuje se vlastito audio brendiranje).

2.3. Naziv standarda: Mirisna animacija

Opis standarda:

Preporučuje se u objektu implementirati prirodni miris na bazi lokalnih eteričnih ulja.

2.4. Naziv standarda: Okoliš

Opis standarda:

Okoliš bi trebao biti uredan, preporučuje se sadnja lokalnog bilja u min. udjelu od 30% od ukupnog bilja.

2.5. Naziv standarda: Vrijeme poslovanja

Opis standarda:

Preporučuje se poslovanje min. 6 mjeseci godišnje, s potencijalnim produžavanjem svake godine. Cilj je postignuti cjelogodišnje poslovanje.

2.6. Naziv standarda: Internet

Opis standarda:

Gostima bi se trebalo osigurati podatke za korištenje interneta na području objekta.

2.7. Naziv standarda: Način plaćanja

Opis standarda:

Gostima bi trebalo biti omogućeno gotovinsko i on-line, ukoliko je moguće i kartično plaćanje.

3. DJELATNICI

3.1. Naziv standarda: Informiranost djelatnika o ponudi

Opis standarda:

Prema IQM Destination preporukama standarda djelatnici ili vlasnici tj. osoba koja komunicira s gostima bi trebala:

- informirati goste o najvažnijim atrakcijama (materijalne i nematerijalne te prirodne baštine);
- informirati goste o sadržajima ponude s područja općine i županije (restorani, zabava, muzeji, promet, shopping itd.);
- u preporukama naglašavati najmanje 10 partnera iz destinacije koje su dio IQM Destination projekta;
- jednom godišnje prisustvovati edukaciji za sve turističke djelatnike IQM Destination. Edukacija će obuhvatiti različite segmente, između ostalog i informacije o najnovijim ponudama destinacije;
- kvalitetno i sadržajno promovirati proizvode i usluge, te poticati dodatnu prodaju;
- pružiti gostu priče o tradiciji, specifičnosti destinacije i sl.
- imati pripremljene, dopunjene i ažurirane informacije o destinaciji, informacije o kulturi, povijesti destinacije s naglaskom na ponudu svih sudionika IQM Destination, mogućnosti koje se pružaju svim skupinama gostiju (djeca, osobe s poteškoćama u kretanju, slabije pokretne osobe).

3.2. Naziv standarda: Kompetencije i vještine djelatnika

Opis standarda:

Djelatnici bi trebali biti kompetentni za poslove koje pripadaju njihovom radnom mjestu, te aktivno poznavati, uz hrvatski i engleski, barem još jedan svjetski jezik.

4. KVALITETA USLUGE I PROIZVODA

4.1. Naziv standarda: Kvaliteta usluge i proizvoda

Opis standarda:

- Preporučena kvaliteta usluge i proizvoda je na nivou min. 80/100. Svi objekti koji imaju ocjenu jednaku ili veću od 80/100 i ispunili su Pristupnicu za IQM Destination mogu dobiti IQM Destination certifikat kvalitete.
- Kvaliteta se mjeri sustavom IQM Destination koji se periodično dostavlja svakom dioniku koji je ispunio Pristupnicu za IQM Destination.
- Preporučuje se aktivno poticanje gostiju na korištenje online platformi (Google Maps, Tripadvisor.com, Airbnb.com, Booking.com, Expedia.com) i općenito ostavljanje komentara.
- Djelatnici bi trebali u roku 3 dana od primitka recenzije zahvaliti i odgovoriti gostima na sve komentare, u skladu s uzancama u turizmu, te biti obazriv u odabiru teksta.
- Preporučuje se pratiti kvalitetu usluga i proizvoda (anketiranje gostiju putem digitalnih alata; online anketiranje gostiju nakon odlaska; praćenje knjige pritužbi; praćenje online reputacije na mrežama i platformama).

4.2. Naziv standarda: Rezervacijski sustav

Opis standarda:

Sukladno trendovima u turizmu i načinu rezerviranja smještaja i usluga, preporučuje se prijelazno razdoblje od 3 godine za implementaciju online rezervacijskog sustava za sve usluge i proizvode koji se nude.

5. PROMOCIJA IQM DESTINATION BAŠKA VODA STANDARDA

5.1. Naziv standarda: Promocija IQM Destination BAŠKA VODA standarda

Opis standarda:

Preporučuje se svim sudionicima IQM Destination da u usmenoj, online i pismenoj komunikaciji pronađu način promocije partnera u projektu (najmanje 10 partnera).

Preporuke sudionicima su da:

- najmanje 1 tjedno na društvenim mrežama promoviraju aktualne objave Turističke zajednice;
- na svojim mrežnim stranicama u jednom dijelu promoviraju destinacijsku ponudu;
- u prodaji naglašavaju destinacijske resurse i nove turističke proizvode destinacije;
- na prodajnim platformama uključe destinacijske fotografije, te time ostvaruju snažniju promociju objekta, a istovremeno osnaže destinacijski proizvod;
- sukladno mogućnostima, postave destinacijski video materijal kao welcome pri ulasku u objekt, te da se isti objavljuje na digital signage ekranima.

Autor knjige standarda/preporuka IQM Destination BAŠKA VODA:

Đurđica Šimičić, mag. oec

Anamarija Cicarelli, mag. oec.

mr. sc. Pero Matić

Za naručitelja: Turistička zajednica Općine Baška Voda

Nije dozvoljeno bez pismenog odobrenja autora distribuirati projekt.

Baška Voda, 06.10.2023. godine