



**PROJEKT OZNAČAVANJA KVALITETE
(LABELLING)
U OBITELJSKOM SMJEŠTAJU**



Izradila i provodi:
Turistička zajednica Zadarske županije

Zadar, 2015.

Sadržaj

I. O PROJEKTU	3
II. ZNAČAJ OBITELJSKOG SMJEŠTAJA	3
III. SMJERNICE PROGRAMA	3
IV. CILJEVI PROGRAMA	3
V. OBUHVAT PROJEKTA	4
VI. RADNA TIJELA	4
A. EDUKACIJA	4
B. STANDARDIZACIJA	5
C. MARKETINŠKO OBLIKOVANJE	5
D. CERTIFICIRANJE	6

I. O PROJEKTU

Projekt Označavanja kvalitete (labelling) u obiteljskom smještaju je projekt koji je u 2015. g. pokrenula Turistička zajednica Zadarske županije u suradnji sa sustavom lokalnih turističkih zajednica. Riječ je o skupini standarda i mjerila kojima se želi stvoriti nova osnova za povezivanje nositelja obiteljskog smještaja. Radi se o nadopuni postojećem sustavu kategorizacije s ciljem povećanja konkurentnosti i razine kvalitete apartmana, soba i kuća koje se privatno iznajmljuju.

II. ZNAČAJ OBITELJSKOG SMJEŠTAJA

U obiteljskom smještaju 2014. godine, prema podacima Državnog zavoda za statistiku, ostvareno je 23,9 mil. turističkih noćenja u 60.000 smještajnih jedinica. Obiteljski smještaj u Republici Hrvatskoj zauzima 50% ukupnog smještajnog kapaciteta i u njemu se ostvaruje 35% svih turističkih noćenja dok se brojke za Zadarsku županiju kreću kako slijedi.

- 37,30% učešća u ukupnom broju dolazaka
- najveći rast broj dolazaka po vrstama smještaja u 2014. i 2013. godini u privatnom smještaju - +17%
- najveći postotak učešća pojedinih vrsta smještaja u ukupnom broju noćenja od 39,52% ostvaruje se u privatnom smještaju

Sve navedeno daje nam osnovu da zaključimo kako obiteljski smještaj ima veliki, strateški značaj za turizam i gospodarstvo uopće ali i standard kako Republike Hrvatske, tako i Zadarske županije. Svjesni kako je obiteljski smještaj uistinu produkt poduzetničkog duha naših građana prema danim im mogućnostima, nedovoljno se posvećuje problematici vezanoj uz ovu djelatnost, te postoji generalan dojam kako je sektor prepušten sam sebi.

III. SMJERNICE PROGRAMA

S obzirom kako se Turistička zajednica Zadarske županije u svojem radu i provedbi aktivnosti povodi načelima destinacijskog menadžmenta, nastojanja usmjeruje ka što produktivnijoj diferenciranju turističke ponude zadarske regije, te time fokusira na elemente ponude s koji, ako već nisu, imaju potencijal istaknuti konkurentnu prednost destinacije.

Privatni smještaj na ovim prostorima odlikuje briga o gostu, susretljivost, obiteljsko ozračje boravka kod domaćina te lojalnost gostiju koji upravo zbog prethodnih karakteristika spojenih s prirodnim i stvorenim atrakcijama borave generacijama u obiteljskom smještaju Zadarske županije.

Svjesni prethodno navedenog te činjenice kako se povećanjem kvalitete smještaja u postojećim kapacitetima, podizanjem razine usluga, kao i svijesti o složenosti segmenta sunca i mora, mogu stvoriti preduvjeti za jačanje glavne sezone te produženje iste, Turistička zajednica Zadarske županije u tu svrhu pokreće projekt Označavanja kvalitete (labelling) u obiteljskom smještaju.

IV. CILJEVI PROGRAMA

Udruživanjem ponude sa zajedničkom razinom kvalitete usluge i marketinškim istupom:

- **povećat će se kvaliteta turističke ponude obiteljskog smještaja,**
- **ostvarit će se dodatna promidžba putem: službenih internetskih stranica Turističke zajednice Zadarske županije, turističkih sajmova ili prezentacija, te tiskanih materijala**
- **jačati se vidljivost segmenta te time i prepoznatljivost,**
- **poticati će se specijalizacija prema različitim ciljnim skupinama;**
- **stvoriti značajna strateška prednost;**
- **kao i preduvjeti za produženje sezone.**

V. OBUHVAT PROJEKTA

- A. EDUKACIJA,
- B. STANDARDIZACIJA
- C. MARKETINŠKO OBLIKOVANJE,
- D. CERTIFICIRANJE
- E. DODJELA OZNAKA,
- F. PROMIDŽBA putem: službenih internetskih stranica; turističkih sajмова ili prezentacija; tiskanih materijala.

VI. RADNA TIJELA

Dvije su razine Povjerenstava za dodjelu Oznake kvalitete u obiteljskom smještaju kojima osiguravamo temeljitost programa, osnažujemo lokalnu sinergiju, te potičemo rad po principima destinacijskog menadžmenta:

1. prvostupanjsko/temeljno Povjerenstvo na lokalnoj razini,
 - sastoji se od 3 člana od kojih je jedan obavezno direktor/ica LTZ, a ostala dva iz redova članova predlaže Turističko vijeće LTZ
 - animira subjekte za aplikaciju
 - dobro poznaje sektor
2. drugostupanjsko Povjerenstvo na županijskoj razini - Povjerenstvo za provedbu ovog projekta koje čine predstavnici TZŽ i TV TZŽŽ, Županije te Zajednice obiteljskog smještaja pri ŽGK:
 1. Tomislav Fain, član Turističkog vijeća
 2. Ivan Šimunić, Zadarska županija
 3. Klaudio Grdović, HGK
 4. Ivo Milić, član Skupštine
 5. Mihaela Kadija, Turistička zajednica Zadarske županije
 6. Ina Sikirić, Turistička zajednica Zadarske županije

A. EDUKACIJA

Ciljevi edukacijskog dijela ovog projekta jesu:

- ✓ usvajanje novih znanja i vještina koje će omogućiti stabilniji status na tržištu,
- ✓ unapređenje ponude i razine usluge u svrhu osvajanja Oznake kvalitete obiteljskog smještaja u Zadarskoj županiji
- ✓ stvaranje, tj. jačanje konkurentnosti obiteljskog smještaja.

Na destinacijskim radionicama diljem županije tijekom travnja i svibnja 2015. godine sudjelovalo je 540 privatnih iznajmljivača, te su obrađene sljedeće teme:

1. **javnog sektora** – 10-minutna izlaganja s prostorom za pitanja i odgovore
 - a) "Zakonske novosti za pružatelje ugostiteljskih usluga u domaćinstvu".
 - b) Nadležnosti Turističke inspekcije prema pružateljima ugostiteljskih usluga u domaćinstvu
 - c) Nadležnosti Carinske inspekcije prema pružateljima ugostiteljskih usluga u domaćinstvu
 - d) Policijska uprava Zadarske županije - "Sigurnost u turizmu"
 - e) Obaveze pružatelja ugostiteljskih usluga u domaćinstvu prema turističkoj zajednici (prijava turista, boravišna pr. i turistička članarina i ostalo)
2. **realnog sektora** na temu uslužnih djelatnosti te dostupnih tehnoloških alata, s predavačima profesionalcima sukladne teme iz lokalne zajednice, poput:

- a) Pospremanje i uređenje sobe
- b) Usluživanje doručka (naglasak na buffet doručak)
- c) Prijem gostiju, administracija
- d) Uređenje okućnice u duhu podneblja
- e) Internet marketing za početnike
- f) Upravljanje destinacijom (destinacijski menadžment)

B. STANDARDIZACIJA - kategorije obaveznih i fakultativnih standarda za „klub kvalitete“ (detaljno u Pravilniku)

1. OSNOVNA KATEGORIZACIJA KAPACITETA I TRADICIJA
2. UREĐEN OKOLIŠ
3. INTERIJER
4. OSIGURANO PARKIRNO MJESTO
5. PREPOZNATLJIVOST
6. ODLAZAK NA EDUKACIJE
7. OPĆI DOJAM POVJERENSTVA

Dodatno:

8. PODBRANDOVI

C. MARKETINŠKO OBLIKOVANJE

- izrada brand- imena i loga za Oznaku kvalitete

O projektu općenito:

Preko 60% smještajnih kapaciteta u Zadarskoj županiji čini privatni smještaj, uglavnom u obliku apartmana ili soba. S obzirom na tako visoki udio privatnog smještaja, TZŽ smatra da treba razdvojiti privatni smještaj od privatnog smještaja sa dodanom vrijednosti.

Dodana vrijednost definirat će se nizom propisanih standarda kojima će se certificirati oni privatni iznajmljivači koji zadovolje propisane standarde.

Na taj način namjera nam je podići standard kvalitete i usluge u privatnom smještaju te ga učiniti konkurentnim na tržištu ne samo po cijeni već i po kvaliteti smještaja i usluga koje pruža.

Key insight

Privatni smještaj je dominantan u kvantitativnom smislu u županiji kao i u cijeloj Hrvatskoj. Privatni smještaj najčešće nudi nižu cijenu po gostu nego hoteli ali generalno nudi i nižu razinu kvalitete smještaja i popratnih usluga.

Sa druge strane, najbolji primjeri privatnog smještaja nude ono što ne mogu ponuditi hoteli - stvaraju emotivnu vezu između domaćina (najčešće vlasnika i njegove obitelji) i gostiju. Gosti koji na taj način provode svoj odmor izloženi su destinaciji i njezinim autentičnostima na iskonski način jer upoznaju destinaciju kroz svoje domaćine koji su domicilno stanovništvo i savršeno su upoznati sa svim dobrim i lošim stvarima. Nerijetko se između gostiju i domaćina stvaraju i prava prijateljstva kao posljedica zajedničkih lijepih iskustava na samom odmoru.

Privatni smještaj koji će biti nosioc labelinga koji je predmet ovog zadatka morat će zadovoljiti dva kriterija koji će biti propisani kroz knjigu standarda:

- kvalitetu samog smještaja (nazovimo ga hardware)
- domaćinski pristup (software)

1. Ime Oznake

- razumljivo i objašnjavajuće i na prvi pogled jasno da se radi o posebno certificiranoj vrsti privatnog smještaja
- internacionalno
- jednostavno
- s podlogom u Key insightu (visoka kvaliteta smještaja + domaćinski pristup)

2. Vizualni identitet

- logo same oznake smještaja je nadogradnja odnosno ekstenzija na logo TZŽ koji se prikazuje u obrisima i konturama
- Logo labellinga zadržava kompletni kolorit loga TZŽ

U svim budućim sub-brandovima ili ekstenzijama posebnih programa, oznaka ili doživljaja na razini županije, sadašnji logo TZŽ biti će ključni element raspoznavanja i to kroz:

- konture odnosno obrise logotipa (bez boje, samo vanjske linije)
- kolorita logotipa TZŽ koji se primjenjuje na logo sub-branda, ekstenzije, labela ili doživljaja.

D. CERTIFICIRANJE

Proces certificiranja provodi se na sljedeći način:

1. TZŽ objavljuje Javni poziv na web stranicama i stranicama LTZ, te se isti šalje na mailing listu privatnih iznajmljivača
2. Javni poziv uključuje Pozivno pismo, Pravilnik s kriterijima te Obrazac za prijavu
3. Rok za prijavu je 10-15 dana od Poziva, a obrazac kandidature privatni iznajmljivač šalje LTZ
4. Po primitku prijava, LTZ obrađuje kandidature, te Povjerenstvo LTZ izlazi na teren na ocjenjivanje onih kandidata koji prema obrascu zadovoljavaju, vrši detaljno ocjenjivanje, te sastavlja bodovanje i Zapisnik
5. Županijsko Povjerenstvo potvrđuje pozitivno ili negativno mišljenje temeljem Zapisnika i prijedloga LTZ povjerenstva
6. Županijsko Povjerenstvo razmatra ulazak specifičnih kandidatura u podbrendove: City/Rural/Family,
7. Nakon donošenja pozitivnog mišljenja, iznajmljivač pristupa potpisivanju Ugovora o dodjeli oznake kvalitete s LTZ
8. Definiranje međusobnih odnosa i obveza ugovornih strana; nabava i isticanje standardizirane ploče oznake kvalitete na vidljivom mjestu na objektu koji se iznajmljuje; definiranje ostalih detalja o suradnji i dr.
9. Nakon dodjele oznake kvalitete , iznajmljivač je dužan dopustiti LTZ Povjerenstvu obavljanje provjere objekta o poštivanju propisanih kriterija. Ukoliko Povjerenstvo utvrdi da iznajmljivač ne poštuje zadane kriterije, iznajmljivaču će se odrediti rok od 21 dana za ispravak nepravilnosti. U slučaju da nepravilnosti ne budu otklonjene u zadanom roku, smatrat će se da iznajmljivač ne poštuje ugovorene kriterije, te će se raskinuti ugovor i ukloniti oznaka kvalitete.