



KNJIGA STANDARDA / PREPORUKA ZA HOTELE

IQM Destination OMIŠ

Sadržaj

UVOD:	3
1. PONUDA	4
1.1. Naziv standarda: Sveukupna ponuda	4
1.2. Naziv standarda: Recepcija	4
1.3. Naziv standarda: Ugostiteljska ponuda – ponuda restorana	4
1.4. Naziv standarda: Ugostiteljska ponuda – ponuda barova	5
1.5. Naziv standarda: Ponuda suvenirnica	5
1.6. Naziv standarda: Destinacijska animacija	5
1.7. Naziv standarda: Ponuda SPA centra i kozmetičkih salona u hotelu ili partnerskom objektu	6
1.8. Naziv standarda: Soba	6
2. PROSTOR	7
2.1. Naziv standarda: Dizajn	7
2.2. Naziv standarda: Ozvučenost prostora	7
2.3. Naziv standarda: Mirisna animacija	7
2.4. Naziv standarda: Okoliš	7
2.5. Naziv standarda: Vrijeme poslovanja	7
2.6. Naziv standarda: Internet	8
2.7. Naziv standarda: Način plaćanja	8
3. DJELATNICI	9
3.1. Naziv standarda: Informiranost djelatnika o ponudi	9
3.2. Naziv standarda: Kompetencije i vještine djelatnika	9
4. KVALITETA USLUGE I PROIZVODA	10
4.1. Naziv standarda: Kvaliteta usluge i proizvoda	10
4.2. Naziv standarda: Rezervacijski sustav	10
5. PROMOCIJA IQM DESTINATION OMIŠ STANDARD / PREPORUKA	11
5.1. Naziv standarda: Promocija IQM Destination OMIŠ standarda / preporuka	11

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, te 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 naredne 3 godine.

1.2. Naziv standarda: Recepcija

Opis standarda:

Na recepciji IQM Destination objekta, sukladno mogućnostima, preporučujemo implementirati:

- prirodni miris koji je dizajniran za objekt, a inspiriran je bioraznolikošću podneblja.

1.3. Naziv standarda: Ugostiteljska ponuda – ponuda restorana

Opis standarda:

Preporučujemo u ponudi restorana koji posluju u okviru IQM Destination hotela imati:

- minimalno 25 % ukupne ponude lokalnog podrijetla (s područja Splitsko-dalmatinske županije); od toga najmanje 10 % lokalnih jela (npr. poljički soparnik, rožata/paradižot, raščika i suvo meso i slično);
- maslinovo ulje lokalnih proizvođača (s područja Splitsko-dalmatinske županije);
- istaknuti popis lokalnih dobavljača na prvoj stranici jelovnika ugostiteljskog objekta;
- minimalno tri vegetarijanska jela, dva veganska jela, dva jela bez glutena, dva jela bez laktoze;
- kruh lokalne recepture, pripremljen u vlastitoj kuhinji, bez aditiva;
- minimalno tri vrste kruha; klasični bijeli kruh, kruh s cjelovitim žitaricama i jednu vrstu bezglutenskog kruha;
- kreiranje individualnih jelovnika u suradnji s nutricionistom.

1.4. Naziv standarda: Ugostiteljska ponuda – ponuda barova

Opis standarda:

Preporuka je da barovi unutar IQM Destination hotela u sadržaju ponude imaju:

- min. 5 vrsta hrvatskih vina;
- min. 5 vrsta vina lokalnog vinogorja (s područja Splitsko-dalmatinske županije);
- min. 3 vrste rakije/likera lokalnog područja (s područja Splitsko-dalmatinske županije);
- min. 3 vrste vina i 1 vrsta rakije s područja cijele Dalmacije;
- min. 2 vrste rakije iz Hrvatske;
- min. 2 vrste 100% prirodnih sokova bez aditiva od lokalnih proizvoda;
- min. 1 vrstu 100 % prirodnog čaja od lokalnih proizvoda s područja Splitsko-dalmatinske županije;
- ukoliko barovi nude hranu, u ponudi hrane u baru preporučujemo imati minimalno jedno jelo bez glutena i jedno vegetarijansko jelo.

1.5. Naziv standarda: Ponuda suvenirnica

Opis standarda:

Ukoliko hotel ima suvenirnicu preporučujemo u sadržaju ponude imati:

- min. 50 % lokalnih proizvoda s područja Dalmacije.

1.6. Naziv standarda: Destinacijska animacija

Opis standarda:

U hotelu koji ima animaciju preporučujemo uključiti:

- min. 50 % programa koji imaju destinacijsku tematiku (s područja Splitsko-dalmatinske županije), priče o destinaciji, o atraktivnostima, povijesti, kulturi, doživljaju u destinaciji.

Preporučuje se suradnja s kulturnim ustanovama u destinaciji, te s komplementarnim ustanovama kojima se može umrežiti znanje i destinacijska prezentacija.

1.7. Naziv standarda: Ponuda SPA centra i kozmetičkih salona u hotelu ili partnerskom objektu

Opis standarda:

Preporuča se da ponuda SPA centra i kozmetičkih salona u okviru IQM Destination OMIŠ hotela sadrži:

- min. 5 usluga koje uključuju korištenje lokalnih prirodnih eteričnih ulja s područja Splitsko-dalmatinske županije;
- gostu prezentirati prednosti tretmana s lokalnim prirodnim proizvodima s područja Splitsko-dalmatinske županije;
- ponuditi gostu osvježavajući napitak od lokalnih proizvoda s područja Splitsko-dalmatinske županije (prirodna aromatizirana voda ili prirodni čaj);
- korištenje prirodne certificirane kozmetike, sa sastojcima lokalnog podrijetla s područja Splitsko-dalmatinske županije.

1.8. Naziv standarda: Soba

Opis standarda:

U sobama IQM Destination OMIŠ hotela preporuča se imati:

- najmanje dva lokalna proizvoda iz Splitsko-dalmatinske županije u mini baru;
- prirodnu kozmetiku, preporučuje se certificirana kozmetika čiji su prirodni sastojci lokalnog podrijetla (iz Splitsko-dalmatinske županije);
- ukoliko je hotel pet friendly ili raspolaže sadržajem koji je pet friendly, preporučuje se imati minimalno jednu vrstu prirodne kozmetike za potrebe njege kućnih ljubimaca na upit gosta.

2. PROSTOR

2.1. Naziv standarda: Dizajn

Opis standarda:

U dizajnu se preporučuju:

- prirodni materijali;
- dekoracije od svježeg ili suhog cvijeća/bilja (ako je dio dizajna dopušta se svileni cvijeće visoke kvalitete);
- detalji u skladu s podnebljem, lokalnog podrijetla;
- 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:

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 zajedničkim prostorima implementirati prirodni miris na bazi lokalnih eteričnih ulja podrijetlom s područja Splitsko-dalmatinske županije.

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 u zajedničkim prostorima te u sobama i apartmanima.

2.7. Naziv standarda: Način plaćanja

Opis standarda:

Gostima bi trebalo biti omogućeno gotovinsko i kartično plaćanje.

3. DJELATNICI

3.1. Naziv standarda: Informiranost djelatnika o ponudi

Opis standarda:

Prema IQM Destination preporukama standarda djelatnici bi trebali:

- informirati goste o najvažnijim atrakcijama (materijalne i nematerijalne te prirodne baštine);
- informirati goste o sadržajima ponude s područja grada 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 80/100 i ispunili su Pristupnicu za IQM Destination mogu dobiti IQM Destination certifikat kvalitete.
- Kvaliteta se utvrđuje izvještajem iz IQM Reporta, koji periodično dostavlja IQM Destination tim 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 obazrivi u odabiru teksta.
- Preporučuje se pratiti kvalitetu usluga i proizvoda u objektu (anketiranje gostiju temeljem anketnog listića koji se ostavlja u sobama i na recepciji ili putem ostalih digitalnih alata); online anketiranje gostiju nakon odlaska iz hotela; 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 u hotelu.

5. PROMOCIJA IQM DESTINATION OMIŠ STANDARDA / PREPORUKA

5.1. Naziv standarda: Promocija IQM Destination OMIŠ standarda / preporuka

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:

- najmanje 1 tjedno na društvenim mrežama promovirati aktualne objave Turističke zajednice;
- na svojim mrežnim stranicama u jednom dijelu promovirati destinacijsku ponudu;
- u prodaji naglašavati destinacijske resurse i nove turističke proizvode destinacije;
- na prodajnim platformama uključiti destinacijske fotografije, te time ostvariti snažniju promociju objekta, a istovremeno osnažiti destinacijski proizvod;
- sukladno mogućnostima, postaviti destinacijski video materijal kao welcome pri ulasku u objekt, te isti objaviti na digital signage ekranima.

Autor knjige standarda/preporuka IQM Destination OMIŠ:

Đurđica Šimičić, mag. oec

Anamarija Cicarelli, mag. oec.

Za naručitelja: Turistička zajednica Grada Omiša

Nije dozvoljeno bez pismenog odobrenja autora distribuirati projekt.

Omiš, 21.03.2022. godine