



KNJIGA STANDARDA / PREPORUKA ZA UGOSTITELJSKE OBJEKTE

IQM Destination OMIŠ

Sadržaj

UVOD:	3
1. PONUDA	4
1.1. Naziv standarda: Sveukupna ponuda	4
1.2. Naziv standarda: Ugostiteljska ponuda	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	5
2.5. Naziv standarda: Vrijeme poslovanja	5
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 OMIŠ STANDARDA	9
5.1. Naziv standarda: Promocija IQM Destination OMIŠ 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, 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: Ugostiteljska ponuda

Opis standarda:

Preporučujemo u ponudi IQM Destination restorana 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.

Preporučuje se da ponuda pića sadrži:

- 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.

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 objektu 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 korišćenje interneta na području objekta.

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, ostale platforme na kojima gosti pišu recenzije) 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 temeljem anketnog listića ili putem ostalih digitalnih alata; 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 OMIŠ STANDARDA

5.1. Naziv standarda: Promocija IQM Destination OMIŠ 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, postavite destinacijski video materijal kao welcome pri ulasku u objekt, te da se isti objavljuje 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