



***Projekt oznake kvalitete obiteljskog
smještaja Šibensko kninske županije
„Like HOME“***

Šibenik, 11. travnja 2019.

I. O PROJEKTU

Projekt Označavanja kvalitete (labelling) u obiteljskom smještaju je projekt koji je u 2016. g. pokrenula Turistička zajednica Šibensko kninske 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, te je svojevrsna nadopuna postojećem sustavu kategorizacije s ciljem povećanja konkurentnosti i razine kvalitete apartmana, soba i kuća u obiteljskom smještaju.

II. ZNAČAJ OBITELJSKOG SMJEŠTAJA

U obiteljskom smještaju 2015. godine u Republici Hrvatskoj, prema podacima Ministarstva turizma, ostvareno je 26,7 mil. turističkih noćenja u preko 60.000 smještajnih jedinica. Obiteljski smještaj u Republici Hrvatskoj zauzima 50 % ukupnog smještajnog kapaciteta i u njemu se ostvaruje 37 % svih turističkih noćenja dok su brojke za Šibensko kninsku županiju slijedeće:

- 49,07 % učešća u ukupnom broju dolazaka
- rast broj noćenja po vrstama smještaja u 2015. godini u privatnom smještaju + 10%
- najveći postotak učešća pojedinih vrsta smještaja u ukupnom broju noćenja od 39,52%
ostvaruje se u privatnom smještaju

Iz ovoga proizlazi zaključak kako obiteljski smještaj ima veliki, strateški značaj za turizam i gospodarstvo uopće, ali i za standard kako Republike Hrvatske, tako i Šibensko kninske županije. Svjesni kako je obiteljski smještaj uistinu produkt poduzetničkog duha naših građana prema danim mogućnostima, nedovoljno se posvećuje problematici vezanoj uz ovu djelatnost, te postoji opći dojam kako je sektor prepušten sam sebi.

III. SMJERNICE PROGRAMA

Turistička zajednica Šibensko kninske županije usmjerava svoj rad i provedbu aktivnosti ka načelima destinacijskog menadžmenta, svoja nastojanja što produktivnijem diferenciranju turističke ponude regije, te se fokusira na elemente ponude koji imaju potencijal istaknuti konkurentnu prednost destinacije.

Obiteljski 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 Šibensko kninske 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 Šibensko kninske 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 Šibensko kninske županije, turističkih sajмова ili prezentacija, te tiskanih materijala (brošura)
- ✓ 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

- EDUKACIJA,
- STANDARDIZACIJA,
- MARKETINŠKO OBLIKOVANJE,
- CERTIFICIRANJE,
- DODJELA OZNAKA,
- 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:

- prvostupanjsko (lokalno) Povjerenstvo

- sastoji se od 3 člana od kojih je jedan predstavnik TZŽ, direktor/ica LTZ, te predstavnik struke (iznajmljivač) na prijedlog LTZ.
- animira subjekte za aplikaciju
- dobro poznaje sektor

- drugostupanjsko Povjerenstvo na županijskoj razini - Povjerenstvo za provedbu ovog projekta koje čine 5 članova, i to predstavnici

- Upravni odjel za gospodarstvo Šibensko kninske županije
- Željana Šikić, direktorica TZŽ Šibensko kninske
- Ines Škaro, županijska komora Šibensko kninska
- Anita Grubišić, dekanica VUŠ
- Senka Dodig, ravnateljica Turističko ugostiteljske škole

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 Šibensko kninskoj županiji
- stvaranje, tj. jačanje konkurentnosti obiteljskog smještaja.

Na destinacijskim radionicama diljem županije tijekom ožujka, travnja i svibnja 2016. godine sudjelovalo je 270 privatnih iznajmljivača, te su obrađene sljedeće teme:

1. javnog sektora – turistička inspekcija, policijska uprava, ured za turizam (DU Šibensko kninske):

- 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 Šibensko kninske županije - "Sigurnost u turizmu"

2. realnog sektora – hotelske kuće, IT tvrtke, profesionalni fotografi

- a) Važnost oznake kvalitete obiteljskog smještaja
- b) Važnost kvalitetne fotografije u oglašavanju
- c) E-marketing, web stranice, društvene mreže
- d) Prijem gostiju, recepcija
- e) Pospremanje sobe
- f) Ponude hotelske kuće za vlasnike oznake kvalitete

B. STANDARDIZACIJA - kategorije obaveznih i fakultativnih standarda za „klub kvalitete“

1. OSNOVNA KATEGORIZACIJA KAPACITETA (svi kriteriji su obavezni)
• Važeće rješenje o kategorizaciji (min.3*, iznimni slučajevi će se po zahtjevu posebno razmatrati)
• Nepostojanje dugova prema sustavu TZ i prema državnom proračunu
• Nepostojanje mjere zabrane obavljanja djelatnosti od strane nadležnih tijela
• Tradicija poslovanja minimalno jedna sezona
2. UREĐEN OKOLIŠ
- obvezni kriteriji
• Uređena fasada i okoliš
• Ukupni dojam okoline i ugođaj ambijenta odgovara podneblju, lokalnoj arhitekturi i nasljeđu
- fakultativni kriteriji (treba zadovoljiti minimalno pet) *
* ne odnosi se na smještaj u starogradskim jezgrama

• Terasa ili slična površina (balkon min. 2 m ² po gostu ili 4 m ² po jedinici (osim u gradskoj jezgri)
• Roštilj u vrtu ili na terasi
• Vanjski tuš
• Sadržaj za zabavu i igru djece
• Garnitura za sjedenje u vrtu ili terasi (kod gradskih objekata – javni sadržaji u blizini)
• Uređen i njegovan okoliš, cvijeće, povrtnjak, trava, itd.
• Vrtni priključak za pranje opreme
• Sunčalište
• Mogućnost čuvanja opreme, bicikla i sl.
3. INTERIJER
- obvezni kriteriji
• Klima-uređaj ili drugi način temperaturne regulacije do razine ugodnosti
• Zaštita od insekata
• Sušilo za kosu
• Uređenost interijera primjerena podneblju
• Namještaj ujednačene kvalitete
• Podne obloge lako perive i nealergijske
• Bežični besplatni internet priključak, slični sustavi e-tehnologije
• TV
- fakultativni kriteriji (treba zadovoljiti makar jedan)
• Sef za vrijednosti
• Mogućnost korištenja perilice za rublje
• Perilica za posuđe
4. OSIGURANO PARKIRNO MJESTO
• Vlastiti parking u dvorištu kuće ili asistencija gostima pri parkiranju
5. PREPOZNATLJIVOST
• Osobni doček gosta (ili osiguran doček)
• Piće dobrodošlice ili slični ugođaj domaćinske atmosfere
• Domaćin živi u objektu ili u neposrednoj blizini
• Gostoljubivost; razgovor s gostom prilikom dolaska i odlaska
• Promidžbeni materijali u objektu
• Informiranost, a posebno o lokalnoj ponudi
• Knjiga dojmova (ili Instagram ili Facebook stranica s mogućnošću pisanja dojmova)
• Vizitkarte, letci, vlastita web stranica
• Najmanje 10 profesionalnih fotografija eksterijera i interijera objekta (min. 2500 pixela)
6. ODLAZAK NA EDUKACIJE
• Obveza odlaska na edukaciju nositelja domaćinstva ili člana obitelji, najmanje jednom godišnje po obavijesti lokalne TZ-a (tečajevi stranih jezika, informatike, edukacija na temu web dizajna, novim promidžbenim alatima i mogućnostima internetske prodaje i promidžbe, tehnike uređenja objekata, uređenje hortikulturnih površina i sl.)
7. OPĆI DOJAM POVJERENSTVA
• Ocjena Povjerenstva o ukupnom dojmu "domaćeg i gostoljubivog doživljaja"

C. MARKETINŠKO OBLIKOVANJE

- izrada *brand* imena i loga za Oznaku kvalitete

O projektu općenito:

Preko 60% smještajnih kapaciteta u Šibensko kninskoj županiji čini obiteljski smještaj, u obliku apartmana, soba, kuća za odmor i dr. S obzirom na tako visoki udio obiteljskog smještaja, TZŽ Šibensko kninske smatra da treba razdvojiti smještaj od obiteljskog smještaja koji svojim karakteristikama zaslužuje biti posebno promoviran.

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.

Privatni smještaj koji će biti nositi oznaku kvalitete, a koji je predmet ovog zadatka morat će zadovoljiti dva kriterija koji će biti propisani kroz knjigu standarda:

- kvalitetu samog smještaja
- domaćinski pristup

1. Ime Oznake

- razumljivo i objašnjavajuće i na prvi pogled jasno da se radi o posebno certificiranoj vrsti obiteljskog smještaja

2. Vizualni identitet

- logo same oznake smještaja je izvedenica iz temeljnog loga TZŽ, a vizualno prikazuje obiteljski smještaj, te sadrži u sebi ime oznake kvalitete
- Logo labellinga je koloritu loga TZŽ Šibensko kninske

U svim budućim podbrendovima koji se budu razvijali u sklopu projekta na razini županije, temeljni logo TZŽ Šibensko kninske biti će ključni element raspoznavanja i to kroz:

- konture odnosno obrise logotipa (bez boje, samo vanjske linije)
- kolorita logotipa koji se primjenjuje na logo podbranda.

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 s kriterijama i 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 candidature, 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 u kojemu je sadržano 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.
8. Nakon dodjele oznake kvalitete, iznajmljivač je dužan dopustiti LTZ Povjerenstvu obavljanja provjere objekta o poštivanju propisanih kriterija. Ukoliko Povjerenstvo utvrdi da iznajmljivač ne poštuje zadane kriterije, iznajmljivaču će se odrediti rok od 20 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.

Specijalizacija prema različitim ciljnim skupinama – podbrendovi

TZ Šibensko kninske županije se opredijelila za 4 podbrenda u sklopu projekta Like Home, i to za sljedeće: City, Bike, Rural, Luxury / Luxury Premium.

Osnovni uvjet za ulazak u podbrendove projekta Like HOME je ispunjenje glavnih uvjeta temeljnog brenda, te je uz glavne uvjete potrebno je ispuniti i sljedeće dodatne uvjete za određene podbrendove, i to kako slijedi:

I. Like HOME City

1. Osnovni preduvjet: nositi oznaku krovnog regionalnog znaka kvalitete „Like Home“
2. Besplatan pristup bežičnom internetu
3. Sef za pohranu dokumenata, novca i dragocjenosti
4. TV set sa satelitskim ili kablskim programima
5. Minibar ili rashladni uređaj za spremanje pića i snackova
6. Asistencija pri prijevozu od zračne luke do smještaja
7. Info kutak (turistička ponuda, atrakcije, aktualna događanja u gradu, restorani, barovi, šoping, i sl.)
8. Osiguran doček po potrebi na prvom dostupnom parkiralištu na prilazu urbanoj jezgri
9. Asistencija pri dolasku u blizinu smještaja, kao i pri nalaženju legitimnog parkirnog mjesta
10. Paket dobrodošlice (voće, refreshment, i sl.)

II. Like HOME Rural

1. Osnovni preduvjet: nositi oznaku krovnog regionalnog znaka kvalitete „Like Home“
2. Smještaj mora biti u objektu autentičnog stila za podneblje u kojemu se nalazi, s elementima tradicionalnog načina života
3. Prostrana okućnica sa sadržajima za goste poput sunčališta, igrališta za djecu, vrta sa mediteranskim začinskim biljem, voćkama, povrtnicama...
4. Info kutak sa svim potrebnim informacijama, a naročito sa informacijama o:
 - kušaonicama domaćih proizvoda
 - šetnicama i biciklističkim stazama
 - nacionalnim parkovima i parkovima prirode
 - ponudi aktivnog turizma u široj okolini
 - farmama sa domaćim životinjama koje se mogu posjetiti (konji za jahanje I sl.)
5. Paket dobrodošlice na bazi domaćih proizvoda.

III. Like HOME Bike

1. Osnovni preduvjet: nositi oznaku krovnog regionalnog znaka kvalitete „Like Home“
2. Vlasnik smještaja pristaje na prihvat cikloturista na jednu noć.
3. Sigurna prostorija za smještaj bicikala – obavezno pod ključem, eventualno i video nadzorom.
4. Prostor u sklopu objekta za popravak bicikala – biciklistički alat, pumpa, suvremeni nosač za bicikle (tzv. spirala nisu adekvatne za moderne bicikle)
5. Prostor za sušenje i pranje odjeće i putne opreme (perilica i sušilica rublja).
6. Mjesto za pranje i održavanje bicikala (gumeno priključno crijevo za vodu s nastavkom za četkanje i pranje).
7. Info kutak za cikloturiste u sklopu objekta – biciklističke karte, brošure, korisne informacije (bike and bed popis, bike servisa, bike vodiča, agencija, restorana, taxi službe i sl.).
8. Transfer do sljedećeg bike and bed objekta (uz nadoplatu)
9. Paket dobrodošlice (energetska pločica, prirodni sokovi i sl.)

IV. Like HOME Luxury - (luksuzni apartmani)

Luxury Premium – (kuće za odmor)

1. Osnovni preduvjet: nositi oznaku krovnog regionalnog znaka kvalitete „Like Home“
2. Luksuzni apartmani (Luxury) / kuće za odmor (Luxury Premium)
3. Dizajn objekta (arhitektura objekta, dizajn namještaja, uređenje okućnice)
4. Kompletno opremljena kuhinja
5. Udoban, prostran i elegantno opremljen dnevni boravak
6. Sadržaji predviđeni kategorijom za 5 zvjezdica
7. vanjski bazen, spa prostor (unutarnji bazen ili mali masažni bazen, sauna, fitness soba, i sl.)
8. Blagovaonica za minimalno 6 osoba
9. Komforne spavaće sobe s kvalitetnom posteljinom više klase (pamučna, antialergijska, bijela)
10. Kompletno opremljena kupaona s kvalitetnim kozmetičkim preparatima, te kvalitetnim svijetlim ručnicima
11. Osiguran osobni doček i ispraćaj gosta, te dostupnost gostu u bilo koje vrijeme boravka
12. Mogućnosti usluge održavanja, spremanja i čišćenja objekta (uz nadoplatu)
13. Gostu osigurati dodatne usluge – catering, izleti, narudžba kućnih potrepština u objekt, mogućnost pranja i peglanja odjeće i sl. (uz nadoplatu)

Specijalizacija malih turističkih agencija – Like Home Agency

Prepoznajući važnost malih turističkih agencija i njihovu ulogu u posredovanju pri odabiru smještaja stvorila se potreba uključivanja agencija u ovaj projekt, te će sve agencije koje budu ispunjavale uvjete moći dobiti oznaku kluba kvalitete i time postati Like Home Agency.

Kriteriji za dobivanje oznake su sljedeći:

- Važeće rješenje o pružanju usluga turističke agencije.
- Dokaz o poslovnoj suradnji s najmanje 10 (deset) pružatelja usluga smještaja u domaćinstvu s oznakom kvalitete „Like HOME“ na području županije.
- Nepostojanje dugovanja iz osnova boravišne pristojbe i turističke članarine.
- Minimalno 5 paket aranžmana, koji obuhvaćaju aktivnosti u pred i posezoni, te traju barem tri dana. Prilikom prijave potrebno je navesti:
 - naziv aranžmana
 - link na stranice agencije (gdje je aranžman objavljen)
 - specijalizirani paket aranžmani (prema kriterijima podbrendova)

- za luxury segment obavezno osigurati 24 / 7 servis, transfer, izlete, te ostale posebne zahtjeve koje gosti budu zahtijevali.