



# KNJIGA STANDARDA / PREPORUKA ZA HOTELE

## IQM Destination JASTREBARSKO

## Sadržaj

<b>UVOD:</b> .....	<b>3</b>
<b>1. PONUDA</b> .....	<b>4</b>
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 i wellness centra i kozmetičkih salona u hotelu .....	6
1.8. Naziv standarda: Smještajne jedinice .....	6
<b>2. PROSTOR</b> .....	<b>7</b>
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
<b>3. DJELATNICI</b> .....	<b>9</b>
3.1. Naziv standarda: Informiranost djelatnika o ponudi .....	9
3.2. Naziv standarda: Kompetencije i vještine djelatnika .....	9
<b>4. KVALITETA USLUGE I PROIZVODA</b> .....	<b>10</b>
4.1. Naziv standarda: Kvaliteta usluge i proizvoda .....	10
4.2. Naziv standarda: Rezervacijski sustav .....	10
<b>5. PROMOCIJA IQM DESTINATION JASTREBARSKO STANDARDA / PREPORUKA</b> .....	<b>11</b>
5.1. Naziv standarda: Promocija IQM Destination JASTREBARSKO 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, 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: Recepcija

Opis standarda:

Na recepciji hotela preporučujemo implementirati:

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

### 1.3. Naziv standarda: Ugostiteljska ponuda – ponuda restorana

Opis standarda:

U ponudi restorana koji posluje u okviru hotela preporučujemo:

- da minimalno 25 % ukupne ponude bude lokalnog podrijetla (s područja Zagrebačke županije); od toga najmanje 10 % lokalnih jela;
- u stalnoj ponudi minimalno tri vegetarijanska jela, dva veganska jela, dva jela bez glutena, dva jela bez laktoze;
- u stalnoj ponudi imati kruh lokalne recepture, pripremljen u vlastitoj kuhinji, bez aditiva;
- imati minimalno tri vrste kruha; klasični bijeli kruh, kruh s cjelovitim žitaricama i jednu vrstu bezglutenskog kruha.

Preporučuje se na prvoj stranici jelovnika ugostiteljskog objekta istaknuti popis lokalnih dobavljača.

Preporučuje se kreiranje individualnih jelovnika u suradnji s nutricionistom.

#### 1.4. Naziv standarda: Ugostiteljska ponuda – ponuda barova

Opis standarda:

Preporuka je da bar hotela u sadržaju ponude ima:

- min. 5 vrsta hrvatskih vina;
- min. 5 vrsta vina lokalnog vinogorja (s područja Zagrebačke županije);
- min. 3 vrste rakije/likera lokalnog područja (s područja Zagrebačke županije);
- 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 Zagrebačke županije.

Preporučuje se prvo ponuditi gostu vina i pjenušce s područja Jastrebarskog.

Ukoliko bar nudi hranu, u ponudi preporučujemo imati minimalno jedno jelo bez glutena i jedno vegetarijansko jelo.

#### 1.5. Naziv standarda: Ponuda suvenirnica

Opis standarda:

Suvenirnice koje posluju u okviru hotela trebale bi u sadržaju ponude imati:

- min. 50% lokalnih proizvoda s područja Zagrebačke županije (vina, pjenušci, likeri, medenjaci, med, mliječni proizvodi, itd.).

Ukoliko hotel nema suvenirnicu, preporučujemo otvaranje suvenirnice.

#### 1.6. Naziv standarda: Destinacijska animacija

Opis standarda:

U sadržaju hotelske animacije preporučujemo:

- min. 50% programa koji imaju destinacijsku tematiku (s područja Zagrebačke 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 i wellness centra i kozmetičkih salona u hotelu

#### Opis standarda:

U ponudi SPA i wellness centra i kozmetičkih salona preporučujemo:

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

### 1.8. Naziv standarda: Smještajne jedinice

#### Opis standarda:

U smještajnim jedinicama hotela preporuča se imati:

- najmanje dva lokalna proizvoda iz Zagrebačke županije u mini baru (preporučuje se suradnja s lokalnim proizvođačima koji mogu napraviti male pjenušce);
- prirodnu kozmetiku, preporučuje se certificirana kozmetika čiji su prirodni sastojci lokalnog podrijetla destinacije (iz Zagrebačke županije);
- 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 cvijeća/bilja
- 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 Zagrebačke 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 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 svim smještajnim jedinicama.

## 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, lokalni proizvođači, zabava, muzeji, promet, shopping itd.);
- u preporukama naglašavati najmanje 10 partnera iz destinacije koje su dio IQM Destination projekta;
- program događanja u destinaciji isprintati i postaviti na vidljivo mjesto;
- jednom godišnje prisustvovati edukaciji za sve turističke djelatnike IQM Destination. Edukacija će obuhvatiti različite segmente, između ostalog i informacije o najnovijim ponudama destinacije;
- preporučati gostima vođenje turističkim vodičima;
- 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 usluga i proizvoda, preporučuje se prijelazno razdoblje od 3 godine za implementaciju online rezervacijskog sustava za sve usluge i proizvode koji se nude.

## 5. PROMOCIJA IQM DESTINATION JASTREBARSKO STANDARDA / PREPORUKA

### 5.1. Naziv standarda: Promocija IQM Destination JASTREBARSKO 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 da:

- najmanje 1 tjedno na društvenim mrežama promoviraju aktualne objave Turističke zajednice;
- aktivno na društvenim mrežama i web stranici dijeliti tematske događaje;
- 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 JASTREBARSKO:**

**Đurđica Šimičić, mag. oec**

**Anamarija Cicarelli, mag. oec.**

**mr. sc. Pero Matić**

**Za naručitelja: Turistička zajednica Grada Jastrebarsko**

**Nije dozvoljeno bez pismenog odobrenja autora distribuirati projekt.**

**Jastrebarsko, 06.10.2023. godine**