



# KNJIGA STANDARDA / PREPORUKA ZA TURISTIČKE/PUTNIČKE AGENCIJE

## 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 turističke/putničke agencije .....	4
1.3. Naziv standarda: Ponuda turističke/putničke agencije .....	4
1.4. Naziv standarda: Tematski paket-aranžmani.....	4
1.5. Naziv standarda: Preporuka partnerima o usvajanju IQM Destination JASTREBARSKO standarda/preporuka.....	5
1.6. Naziv standarda: Ponuda suvenirnica .....	5
<b>2. PROSTOR TURISTIČKE/PUTNIČKE AGENCIJE</b> .....	<b>6</b>
2.1. Naziv standarda: Dizajn turističke/putničke agencije .....	6
2.2. Naziv standarda: Ozvučenost turističke/putničke agencije .....	6
2.3. Naziv standarda: Mirisna animacija u turističkoj/putničkoj agenciji .....	6
2.4. Naziv standarda: Okoliš turističke/putničke agencije.....	6
2.5. Naziv standarda: Vrijeme poslovanja turističke/putničke agencije .....	7
2.6. Naziv standarda: Internet .....	7
2.7. Naziv standarda: Način plaćanja .....	7
<b>3. DJELATNICI</b> .....	<b>8</b>
3.1. Naziv standarda: Informiranost djelatnika o destinacijskoj ponudi .....	8
3.2. Naziv standarda: Kompetencije i vještine djelatnika turističke agencije .....	8
<b>4. KVALITETA USLUGE I PROIZVODA</b> .....	<b>9</b>
4.1. Naziv standarda: Kvaliteta usluge i proizvoda turističke agencije .....	9
4.2. Naziv standarda: Rezervacijski sustav .....	9
<b>5. PROMOCIJA IQM DESTINATION STANDARDA / PREPORUKA</b> .....	<b>10</b>
5.1. Naziv standarda: Promocija IQM Destination standarda / preporuka .....	10

## 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 turističke/putničke agencije

Opis standarda:

Na recepciji IQM Destination objekta preporučujemo implementirati:

- Prirodni miris koji je dizajniran za objekt, a inspiriran je bioraznolikošću podneblja.
- Standard se ne odnosi na online agenciju.

### 1.3. Naziv standarda: Ponuda turističke/putničke agencije

Opis standarda:

Turistička/putnička agencija koja koristi usluge i proizvode ostalih sudionika u destinaciji kao što su mali iznajmljivači, hotel, ugostiteljski objekti, trgovine, wellness centri i slično, trebala bi posebno istaknuti sudionike IQM Destination JASTREBARSKO projekta kao visoko kvalitetnu uslugu ili proizvod. Pod posebnim isticanjem misli se na IQM Destination JASTREBARSKO oznaku uz proizvod ili uslugu koja je istaknuta u ponudi turističke/putnička agencije - u digitalnom ili tiskanom izdanju.

### 1.4. Naziv standarda: Tematski paket-aranžmani

Opis standarda:

Ukoliko turistička/putnička agencija nudi paket-aranžmane ili slične usluge, preporučuje se korištenje usluga i proizvoda što većeg broja sudionika IQM Destination JASTREBARSKO projekta. Ako turistička/putnička agencija nudi paket-aranžmane, preporučuje se imati u ponudi najmanje pet aranžmana na temu Zagrebačke županije.

Ukoliko paket-aranžman ili slična usluga sadrži najmanje jednu uslugu ili proizvod nositelja IQM Destination JASTREBARSKO standarda, preporučuje se to istaknuti.

### 1.5. Naziv standarda: Preporuka partnerima o usvajanju IQM Destination JASTREBARSKO standarda/preporuka

#### Opis standarda:

Turistička/putnička agencija trebala bi upoznati svoje partnere s IQM Destination JASTREBARSKO standardom/preporukom upravljanja kvalitetom destinacije s ciljem ulaska što većeg broja dionika u projekt. Većim brojem sudionika IQM Destination JASTREBARSKO projekta povećava se kvaliteta turističke/putničke ponude čitave destinacije.

Preporučuje se da turistička/putnička agencija koja je sudionik IQM Destination JASTREBARSKO projekta uputi svim svojim partnerima pravila o usklađivanju s IQM Destination JASTREBARSKO standardima/preporukama.

### 1.6. Naziv standarda: Ponuda suvenirnica

#### Opis standarda:

U turističkoj/putničkoj agenciji preporučuje se imati suvenirnicu. Preporuka je da IQM Destination suvenirnica u sadržaju ponude ima:

- min. 50% lokalnih proizvoda s područja Zagrebačke županije.

## 2. PROSTOR TURISTIČKE/PUTNIČKE AGENCIJE

### 2.1. Naziv standarda: Dizajn turističke/putničke agencije

Opis standarda:

U dizajnu se preporučuju:

- prirodni materijali u opremanju;
- 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 i u skladu s vizualnim obilježjima destinacije.

### 2.2. Naziv standarda: Ozvučenost turističke/putničke agencije

Opis standarda:

Glazba bi trebala biti diskretna, pridonijeti stvaranju ugodne atmosfere, ne smije ometati prirodne zvukove, te komunikaciju osoblja i gostiju. Glazbom trebamo osnaživati ukupan dojam gosta o kvaliteti usluge i proizvoda (preporučuje se vlastito audio brendiranje).

### 2.3. Naziv standarda: Mirisna animacija u turističkoj/putničkoj agenciji

Opis standarda:

Preporučuje se implementirati prirodni miris na bazi lokalnih eteričnih ulja podrijetlom s područja Zagrebačke županije.

Preporučuje se da svi partneri turističke agencije koriste isti miris kao dio aroma brendiranja destinacije.

### 2.4. Naziv standarda: Okoliš turističke/putničke agencije

Opis standarda:

Okoliš mora biti uredan, obvezna je sadnja lokalnog bilja u min. udjelu od 30% od ukupnog bilja.

## 2.5. Naziv standarda: Vrijeme poslovanja turističke/putničke agencije

### Opis standarda:

Preporuka je da je turistička/putnička agencija otvorena cijelu godinu. Prihvatljiv je online rad koji se povremeno ne odvija u prostoru, ali djelatnici bi trebali biti dostupni tijekom radnog vremena.

## 2.6. Naziv standarda: Internet

### Opis standarda:

Preporuka je gostima osigurati podatke za korištenje interneta.

## 2.7. Naziv standarda: Način plaćanja

### Opis standarda:

Gostima preporučamo omogućiti kupnju proizvoda i usluga gotovinskim i bezgotovinskim plaćanjem.

### 3. DJELATNICI

#### 3.1. Naziv standarda: Informiranost djelatnika o destinacijskoj 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 turističke agencije

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 turističke agencije

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 smještaja i usluga, preporučuje se prijelazno razdoblje od 3 godine za implementaciju online rezervacijskog sustava za sve usluge i proizvode.

## 5. PROMOCIJA IQM DESTINATION STANDARDA / PREPORUKA

### 5.1. Naziv standarda: Promocija IQM Destination 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**