

**PROGRAM OZNAČAVANJA KVALITETE**

**(LABELLING)**

**OBITELJSKOG SMJEŠTAJA DESTINACIJE ZAGORJE - BAJKA NA DLANU**

**-TRUE ZAGORJE HOME-**



Izradila i provodi: Turistička zajednica Krapinsko-zagorske županije u suradnji s lokalnim/područnim turističkim zajednicama

Krapina, 2022.

Sadržaj

[1. **O projektu** 3](#_Toc95292836)

[2. **Polazne osnove** 3](#_Toc95292837)

[3. **Smjernice programa** 3](#_Toc95292838)

[4. **Ciljevi programa** 3](#_Toc95292839)

[5. **Kriteriji za dodjelu certifikata** 4](#_Toc95292840)

[6. **Podbrendovi** 5](#_Toc95292841)

[7. **Radna tijela** 6](#_Toc95292842)

[8. **Projektne aktivnosti** 6](#_Toc95292843)

[9. **Troškovi projekta** 7](#_Toc95292844)

# **O projektu**

Projekt označavanja kvalitete kuća za odmor provodi Turistička zajednica Krapinsko-zagorske županije u suradnji sa sustavom lokalnih turističkih zajednica s ciljem poticanja privatnih iznajmljivača na području Krapinsko-zagorske županije na diversifikaciju i podizanje kvalitete smještaja te razvoj ponude i usluga kroz usklađivanje s načelima održivog razvoja i održivog turizma.

Riječ je o skupini standarda i mjerila kojima se želi stvoriti nova osnova za povezivanje nositelja obiteljskog smještaja (kuća za odmor), pojačati promocija, povećati tržišna prepoznatljivost kuća za odmor koje su u turističkoj ponudi destinacije.

U Program ulazi prvih 25 kuća po krugu certificiranja i sukladno bodovnoj listi. Certificiranje će se provoditi jednom godišnje.

# **Polazne osnove**

* usklađivanje obiteljskog smještaja na području destinacije Zagorje - bajka na dlanu sa smjernicama Plana razvoja Krapinsko-zagorske županije za razdoblje 2021. do 2027. i Masterplana razvoja turizma Krapinsko-zagorske županije za razdoblje 2016.-2025. godine
* diversifikacija na tržištu
* podizanje kvalitete smještaja
* povećanje tržišne prepoznatljivosti
* zajednički programi edukacije obiteljskih iznajmljivača

# **Smjernice programa**

***"Zagorje je dom srdačnih i gostoljubivih domaćina u zelenom, očuvanom i bregovitom ambijentu Središnje Europe gdje se kroz povijest, kulturu, umjetnost, gastronomiju, terme i brige o zdravlju nudi suvremeni, aktivni odmor u tradicionalnom okruženju."***

Svjesni navedenog te činjenice da je obiteljski odmor identificiran kao primarni proizvod Zagorja, a s ciljem podizanja na konkurentnu razinu u kontekstu Središnje Europe, Turistička zajednica Krapinsko-zagorske županije u tu svrhu pokreće Projekt označavanja kvalitete (labelling) obiteljskog smještaja destinacije Zagorje - bajka na dlanu "True Zagorje Home" (kuće za odmor).

# **Ciljevi programa**

* povećanje kvalitete turističke ponude obiteljskog smještaja
* povećanje konkurentnosti
* povećanje tržišne prepoznatljivosti
* ostvarenje dodatne promidžbe putem mrežnih stranica Turističke zajednice Krapinsko-zagorske županije te društvenih mreža, distribucija na sajmovima, tiskani materijali
* organizacija zajedničkih edukacija

# **Kriteriji za dodjelu certifikata**

1. **OSNOVNA KATEGORIZACIJA KAPACITETA I TRADICIJA (svi kriteriji su obavezni)**

* važeće rješenje o kategorizaciji s najmanje 3 zvjezdice\*/3 sunca i cjelogodišnjim poslovanjem
* objekt je registriran u sustavu eVisitor
* nepostojanje dugova prema sustavu TZ i prema državnom proračunu
* nepostojanje mjere zabrane obavljanja djelatnosti od strane nadležnih tijela
* tradicija poslovanja od najmanje 1 godine
* obvezna prijava gostiju u eVisitor (minimalna godišnja popunjenost od 50 dana)

1. **UREĐEN OKOLIŠ (potrebno zadovoljiti minimalno 5 kriterija)**

* uređena fasada i okoliš\*
* ukupni dojam okoline i ugođaj ambijenta odgovara podneblju, lokalnoj arhitekturi i nasljeđu\*
* uređena terasa ili slična površina
* roštilj u vrtu ili na terasi
* sadržaj za zabavu i igru djece
* garnitura za sjedenje u vrtu ili terasi
* uređen i njegovan okoliš, cvijeće, povrtnjak, trava i sl.
* vrtni priključak za pranje opreme
* mogućnost čuvanja opreme, bicikala i sl.
* uređen bazen i sl.

\*obavezni kriterij

1. **INTERIJER (potrebno zadovoljiti minimalno 5 kriterija)**

* uređenost interijera namještajem u skladu s arhitektonskim karakteristikama objekta i podneblju
* klima uređaj ili drugi oblik regulacije temperature objekta
* zaštita od insekata
* sušilo za kosu
* perilica posuđa
* perilica rublja
* namještaj ujednačene kvalitete
* podne obloge lako perive
* bežični besplatni internet priključak, slični sustavi e-tehnologije
* TV
* sef za vrijednosti
* dječji kutak

1. **OSIGURANO PARKIRNO MJESTO (obavezan kriterij)**

Vlastiti besplatni parking u dvorištu kuće ili organizirano parkiralište u obližnjem okruženju te pomoć gostima pri parkiranju.

1. **UPRAVLJANJE I KOMUNIKACIJA (svi kriteriji su obavezni)**

* osobni doček gosta (ili osigurani doček)
* piće dobrodošlice ili slični ugođaj domaće atmosfere
* informiranje gostiju o lokalnoj turističkoj ponudi (kulturno-povijesna baština, lokalne prirodne vrijednosti, lokalni OPG-ovi, lokalna eno-gastro ponuda i sl.) korištenjem postojećih info materijala dostupnih u TZ-ima i od drugih subjekata, preko Zagorje card-a, usmenim putem ili na vlastitoj web stranici
* promocija tradicionalnih proizvoda i suvenira (pružanje informacija gostima usmenim putem ili preko info materijala)
* informiranje gostiju o manifestacijama i događanjima na području destinacije
* knjiga utisaka (ili web ili Instagram ili Facebook stranica s mogućnošću pisanja utisaka gostiju)

1. **ODLAZAK NA EDUKACIJE I DRUŠTVENI ANGAŽMAN DOMAĆINA (svi kriteriji su obvezni)**

* obveza odazivanja na edukaciju nositelja domaćinstva ili člana obitelji, najmanje jednom godišnje po obavijesti lokalne ili županijske TZ
* provedba dodatnih mjera i uvođenja novih sadržaja u skladu s projektom
* sudjelovanje i podrška lokalnim inicijativama usmjerenim ka povećanju društvene suradnje i povezivanja
* istaknuta oznaka True Zagorje Home na ulazu u objekt (osigurava nositelj projekta)

1. **MOBILNOST (fakultativni kriteriji)**

* organiziran najam i / ili / korištenje bicikala za goste
* informiranje gostiju o biciklističkim stazama na lokalnom području
* informiranje gostiju o pješačkim stazama
* informiranje gostiju o ostalim alternativnim oblicima mobilnosti (konji, kočije, kola i sl.)
* WIFI

1. **OPĆI DOJAM POVJERENSTVA**

Ocjena Povjerenstva o ukupnom dojmu "domaćeg i gostoljubivog doživljaja".

# **Podbrendovi**

Specifične kandidature razmatrat će se kao dodatak labellingu u vidu podbrenda:

* RIDE&BIKE - po pravilniku RIDE&BIKE standarda

# **Radna tijela**

Za osiguravanje temeljitosti programa te osnaživanje lokalne sinergije i poticanje rada po principima destinacijskog menadžmenta zaduženo je:

1. Povjerenstvo LTZ/TZP

* sastoji se od 3 člana od kojih je jedan direktor/ica lokalne/područne turističke zajednice, jednog člana/icu predlaže direktor/direktorica lokalne/područne turističke zajednice, a trećeg člana delegira TZ KZŽ

Za područja na kojima nije ustrojena lokalna/područna turistička zajednica i pod ingerencijom su TZ KZŽ nadležno je Povjerenstvo TZ KZŽ koje čini:

* direktor/direktorica Turističke zajednice Krapinsko-zagorske županije
* jedan član/ica kojeg predlaže direktor/direktorica Turističke zajednice Krapinsko-zagorske županije
* djelatnik/ca Turističke zajednice Krapinsko-zagorske županije

# **Projektne aktivnosti**

1. Edukacija

Ciljevi edukacije ovog projekta su:

* usvajanje novih znanja i vještina koje će omogućiti stabilniji status na tržištu
* unapređenje ponude i razine usluge s ciljem dobivanja Oznake kvalitete obiteljskog smještaja u Krapinsko-zagorskoj županiji
* jačanje konkurentnosti

1. Standardizacija

* kategorija obaveznih i fakultativnih kriterija za dobivanje Oznake kvalitete

1. Osnovna kategorizacija kapaciteta i tradicija
2. Uređen okoliš
3. Interijer
4. Osigurano parkirno mjesto
5. Upravljanje i komunikacija
6. Mobilnost
7. Odlazak na edukacije i društveni angažman domaćina
8. Opći dojam Povjerenstva
9. Marketinško oblikovanje

* izrada brand imena i loga za Oznaku kvalitete

1. Certificiranje

* proces certificiranja provodi se na slijedeći način:

1. TZŽ objavljuje Javni poziv na web stranicama i stranicama LTZ te se isti šalje na mailing listu privatnih iznajmljivača
2. Objava Javnog poziva uključuje: Pozivno pismo, Pravilnik, Program, Obrazac za prijavu i Izjavu o podmirenim dugovanjima
3. Rok za prijavu je 15 dana od Poziva (kandidatura je prihvatljiva zaključno s posljednjim datumom otpreme pošte unutar roka za prijavu - 15 dana od objave Poziva ili e-mailom). Obrazac kandidature privatni iznajmljivač šalje nadležnoj lokalnoj/područnoj turističkoj zajednici. Za područja na kojima nije ustrojena turistička zajednica, Obrazac kandidature se šalje Turističkoj zajednici Krapinsko-zagorske županije.
4. Po primitku prijava LTZ/TZP obrađuje kandidature u roku od 15 dana od završetka roka za Prijave - Povjerenstvo LTZ/TZP izlazi na teren na ocjenjivanje te sastavlja bodovanje i Zapisnik (za područja na kojima nije ustrojena turistička zajednica i pod ingerencijom su TZ KZŽ, nadležno je Povjerenstvo TZ KZŽ)
5. Koordinacijsko tijelo za razvoj cikloturizma za područje KZŽ razmatra ulazak specifičnih kandidatura u podbrendove: RIDE&BIKE
6. Nakon donošenja pozitivnog mišljenja, iznajmljivač pristupa potpisivanju Ugovora o dodjeli oznake kvalitete s lokalnom/područnom turističkom zajednicom i Turističkom zajednicom KZŽ kojim se definiraju sva prava i obveze svih potpisnika Ugovora.
7. Nakon dodjele oznake kvalitete iznajmljivač je dužan dopustiti Povjerenstvu LTZ/TZP (za područja na kojima nije ustrojena lokalna turistička zajednica i pod ingerencijom su TZ KZŽ, nadležno je drugostupanjsko Povjerenstvo) provjeru objekta najmanje jednom godišnje o pridržavanju propisanih kriterija. Ukoliko Povjerenstvo LTZ/TZP (za područja na kojima nije ustrojena lokalna turistička zajednica i pod ingerencijom su TZ KZŽ, nadležno je drugostupanjsko Povjerenstvo) utvrdi da iznajmljivač ne poštuje zadane kriterije, iznajmljivaču će se odrediti rok od 21 dan 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 oduzeti oznaka kvalitete.
8. Dodjela oznaka kvalitete "True Zagorje Home".
9. Promidžba putem službenih internetskih stranica, društvenih mreža, turističkih sajmova i prezentacija, tiskanih materijala te svih ostalih vidova marketinških LTZ/TZP i TZ KZŽ.

# **Troškovi projekta**

Troškovi dodjeljivanja Oznake kvalitete "True Zagorje Home" definirani su kako slijedi:

* Trošak izrade standardizirane ploče oznake kvalitete snosi TZ KZŽ
* dostavu ploče obavlja LTZ (za područja na kojima nije ustrojena turistička zajednica nadležna je TZ KZŽ)
* ostale troškove snosi LTZ na teret svojih proračunskih sredstava
* trošak izrade branda - imena i loga snosi TZ KZŽ
* trošak fotografiranja objekata zajednički snose TZ KZŽ i lokalne/područne turističke zajednice u omjeru 50:50 (svaka LTZ/TZP snosi 50% troškova fotografiranja za objekte sa svog područja koji će dobiti oznaku kvalitete "True Zagorje Home")
* troškove promocije (oglašavanja, tisak kataloga i sl.) zajednički snose TZ KZŽ i lokalne/područne turističke zajednice sukladno međusobnom dogovoru