



# KNJIGA STANDARDA ZA MALE IZNAJMLJIVAČE

*IQM Destination* BRELA (Integralno upravljanje kvalitetom u destinaciji) projekt se temelji na umrežavanju najkvalitetnijih turističkih proizvoda i usluga u destinaciji s ciljem povećanja konkurentnosti 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 za koje jamčimo kvalitetu te time podižemo razinu zadovoljstva ukupnim dojmom gosta u destinaciji.

U ovoj knjizi *IQM Destination* BRELA standarda za male iznajmljivače određeni su standardi koje moraju ispunjavati sudionici *IQM Destination* BRELA projekta kako bi prije svega bili u skladu s kvalitativnim razvojem destinacije, ispunili očekivanja partnera i gostiju te povezali se odnosno umrežili se s *IQM Destination* BRELA partnerima turističke ponude u destinaciji.

Sudionici ovog projekta su obvezni ispuniti zakonske obveze za obavljanje vlastite djelatnosti.

Naručitelji nisu obvezni posebno provjeravati ispravnost poslovanja u smislu zakonskih odredbi, sudionici *IQM Destination* BRELA dužni su samostalno provoditi poslovanje u skladu sa zakonom.

*IQM Destination* BRELA sustav upravljanja kvalitetom određuje standarde koje su sudionici obvezni zadovoljiti i poslovati u skladu s njima. Po ulasku u projekt sudionici se obvezuju prvu godinu zadovoljiti 80% svih postavljenih standarda, te u roku sljedeće tri godine zadovoljiti sve postavljene standarde.

# OSNOVNI STANDARDI SUDJELOVANJA U UPRAVLJANJU KVALITETOM SMJEŠTAJNIH OBJEKATA U DOMAĆINSTVU

Svi vlasnici apartmana, kuća za odmor i soba u domaćinstvu obvezni su pročitati Knjigu standarda i pročitati *check listu*, ako procijene da ispunjavaju minimalno 80 % standarda s *check liste*, ispunjavaju osnovni kriterij ulaska u projekt.

## OPISI STANDARDA

### OPREMA OBJEKTA

#### Blagovaonica i dnevni boravak

Stolovi i sjedalice ne smiju biti izrađeni od plastike niske kvalitete.

PVC stolnjaci niske kvalitete ne smiju se koristiti za prekrivanje stola.

Ako dizajn blagovaonice i izgled stola ne zahtijeva stolnjak, on nije potreban.

#### Kuhinja

Preporučena osnovna oprema u kuhinji:

U kuhinji mora biti jedan manji (2 litre) i jedan veći lonac (4 litre), jedna tava, zdjela za salatu (staklena/keramička), košarica za kruh, šalice za mlijeko i kavu, podložak za lonac, jedan veliki višenamjenski nož, daska za rezanje, lim za pečenje.

Sve posuđe u objektu mora biti neoštećeno, čaše i pribor za jelo ujednačeni i u kompletu.

Po dolasku gostiju u kuhinji mora biti nova spužvica za posuđe, deterdžent za posuđe i dvije kuhinjske krpe izrađene od 100 % pamuka – sve nekorišteno, a krpe oprane, izglaçane i uredno složene.

#### Spavaća soba

Madrac mora biti u dobrom stanju, najviše 5 godina starosti.

Preporučuje se imati perivi nadmadrac.

Ako iznajmljivač ima šarenu posteljinu, obvezan je imati najmanje jedan komplet bijele posteljine po krevetu.

Nakon tri godine posjedovanja certifikata, preporučuje se da iznajmljivač ima svu posteljinu bijele boje.

Preporučuje se gostu ponuditi svakodnevno čišćenje ili promjenu posteljine uz dodatno plaćanje.

U vrijeme pandemije posteljinu je potrebno dezinficirati pranjem na 90 stupnjeva.

Obvezno je imati minimalno dva jastuka po gostu.

Preporučuju se jastuci s perivim zaštitama koje se dezinficiraju pri svakoj smjeni gostiju, pranjem na 90 stupnjeva za vrijeme pandemije i postpandemije.

### **Ručnici**

Ručnici ne smiju biti oštećeni. Preporučuje se jednobojni ručnici.

Ručnici se moraju zamijeniti kada nastupe vidljivi znakovi istrošenosti.

### **Kupaonica**

U kupaonici gostima treba pripremiti sapun koji je nekorišten i toaletni papir, najmanje dvije role (ili jedna do dvije po danu, ovisno o tome je li kapacitet smještajne jedinice za 2 ili 4 osobe). Preporučuje se troslojni toaletni papir.

Sapun ili druga kozmetika u kupaonici treba biti prirodna (u roku od 3 godine potrebno je uvesti prirodnu kozmetiku).

Fuge moraju biti uredne, sve mora odavati osjećaj besprijekorne čistoće.

Silikon oko tuš kabine ili kade potrebno je zamijeniti ako nije u besprijekornom stanju (gljivice, pljesan).

Kada ili tuš kada moraju biti bez tragova oštećenosti, posebno ako se radi o emajlu .

## **Sobno bilje**

Sobno bilje ne smije imati intenzivan miris.

Cvijeće i sobne biljke ne smiju biti zapuštene (osušene i sl.).

## **Miris**

U unutrašnjem prostoru nije preporučeno korištenje intenzivnih ni umjetnih mirisa.

Preporučuju se prirodni mirisi i eterična ulja destinacije koja imaju dezinfekcijska svojstva te stvaraju dojam svježine.

## **Slike i detalji**

Motivi slika i detalja moraju biti prihvatljivi za sve dobne skupine i ne narušavati vjerske osjećaje.

## **Fasada**

Fasada mora biti završena.

Na fasadi ne smiju biti vidljiva zaprljanja ili tragovi algi i mahovine.

Vanjska stolarija treba biti uredna i redovito održavana.

## **Terase i balkoni**

Vrtne i balkonske garniture ne smiju biti izrađene od plastike niske kvalitete.

Jastuci za vrtne sjedalice moraju biti izrađeni od lako perivog materijala te moraju biti uredni i čisti.

Nisu dozvoljeni reklamni suncobrani i tende.

## **Vanjska rasvjeta**

Obvezna je vanjska rasvjeta koja osigurava dovoljnu vidljivost gostima noću prilikom ulaska u apartman.

Preporučuje se paljenje rasvjete na senzor ili postavljanje solarnih svjetiljki u vrtu.

## **Ograde**

Ograde trebaju biti uvijek uredne i svježe obojene.

## **Vrt**

Vrt treba biti uredan s pretežito lokalnim biljem, minimalno 30 %.

Nije dozvoljeno imati zapušten vrt koji odaje dojam neurednosti ili neodržavanosti.

## **Roštilj**

Roštilj, ako ga je moguće koristiti, mora biti uredan, prilagođen rukovanju gostima te udovoljavati svim sigurnosnim standardima.

Ako je roštilj priručni, nije dozvoljeno gostima prezentirati roštilj kao dio ponude.

## **Parkiralište**

Iznajmljivač treba goste informirati o vrsti parkirališta kojega nudi ili, ako objekt nema parkiralište, iznajmljivač treba goste na to upozoriti.

## **Kućni ljubimci**

Ako je u objektu dopušten boravak kućnim ljubimcima, potrebno je prilagoditi smještaj kućnim ljubimcima (ne koristiti insecticide, imati kućni red za goste sa psima, informacije o boravku kućnog ljubimca u destinaciji).

## **Klimatizacijski uređaj**

Iznajmljivač je obvezan imati najmanje jedan klimatizacijski uređaj po smještajnoj jedinici koji može održavati temperaturu najmanje 5° nižu od vanjske temperature.

Potrebno je uredno i redovito održavati filter klimatizacijskog uređaja.

## **Ključevi**

Domaćin treba gostima dati ključeve smještajne jedinice i svih zajedničkih prostorija ili vrata koje gost ima pravo koristiti.

Ključevi se gostima izdaju u omjeru 1:4.

## **Radno vrijeme**

Obvezno je da je objekt otvoren i dostupan za rezervacije minimalno 6 mjeseci godišnje.

## **INFORMACIJE**

### **Brošure o destinaciji**

U svakoj smještajnoj jedinici moraju biti brošure o destinaciji.

Preporučuje se da svaki apartman sadržava *Info* mapu, istaknutu na vidljivom mjestu.

Osim navedenog, svi iznajmljivači obvezni su imati letke i brošure sudionika *IQM Destination* projekta koji su im to omogućili.

### **Informiranost vlasnika**

Vlasnik uvijek treba imati informacije o destinaciji kojima će goste potaknuti na kvalitetniji i dulji boravak: informacije o turističkim proizvodima i uslugama, atrakcijama, povijesti, kulturi i tradiciji destinacije, dječjim sadržajima i sadržajima za kućne ljubimce, dostupnost liječnika, veterinara, vulkanizera, ljekarne, bolnice, benzinske pumpe, ...



## OSTALO

### Usluge interneta

U objektu mora biti dostupan bežični internet (Wi-Fi), s neograničenom mogućnošću korištenja (*unlimited* tarifa), čiji su troškovi uključeni u cijenu smještaja.

Ako se objekt nalazi na mjestu gdje nema interneta ili na mjestu na kojem je slaba pokrivenost signalom, iznajmljivač treba o tome informirati gosta.

### Komentari gostiju

Iznajmljivač je obavezan imati ocjenu koja iznosi najmanje 80% od najveće, ako ima komentare gostiju.

Iznajmljivač je obavezan odgovoriti na svaki komentar gosta.

Preporučuje se imati minimalno 20 komentara gostiju godišnje.

### Promocija IQM Destination BRELA standarda

Obvezuju se svi sudionici *IQM Destination* BRELA da u usmenoj, *online* i pisanoj komunikaciji promoviraju sve sudionike ističući *IQM Destination* BRELA gdje je to moguće.

## KOMUNIKACIJA S GOSTOM

### Jezik komunikacije

Iznajmljivač mora znati najmanje jedan strani jezik ili osigurati osobu koja govori jedan strani jezik te koja je zadužena za komunikaciju s gostima.

### Komunikacija s gostom prije rezervacije

U mail potpisu obvezno je korištenje # kao i na svim mjestima na kojima se objekt promovira a gdje je to moguće (naglasak na društvene mreže).

Na web stranici (ako je ima) obvezno je promoviranje destinacijskih proizvoda.

Na društvenim mrežama obvezna je destinacijska promocija min 1 tjedno (materijale dostavlja TZ kojem sudionik pripada).

Turistička zajednica općine Brela će osigurati svim *IQM Destination* BRELA fotografije destinacije s autorskim pravima koje svi dionici trebaju koristiti u komunikaciji *branda*.

### Dolazak gosta

Paket dobrodošlice gostima je obvezan. Sadržaj paketa određuje iznajmljivač prema vlastitoj procjeni (vino, suho voće, rakija, voće, povrće, ...)

Preporučuje se tražiti gosta da se najavi jedan sat prije dolaska.

## **Boravak gosta**

Iznajmljivač treba biti dostupan gostu 24 sata dnevno putem mobitela (iznajmljivač osobno ili osoba zadužena za kontaktiranje s gostom tijekom boravka).

Iznajmljivač je obvezan na vidljivom mjestu u smještajnoj jedinici istaknuti Kućni red.

Iznajmljivač mora poštivati pravila privatnosti i osiguravanja povjerljivosti dobivenih podataka o gostima, njihovim posjetiteljima i aktivnostima tijekom boravka u objektu.

## **Komunikacija nakon odlaska gosta**

Preporučuje se da iznajmljivač nakon odlaska gosta pošalje pismo zahvale koji sadrži upit za komentar.

## **Zaštita podataka**

Svatko želi i ima pravo na privatnost, a prije svega gosti. Nije dozvoljeno ni u kojem slučaju davati informacije o gostima osobama izvan objekta. Iznajmljivaču je omogućen uvid u privatne živote gostiju, no o svojim zapažanjima ne smije razgovarati ni unutar objekta, ni izvan njega. Povjerenje gostiju je na prvom mjestu i ne smije ga se iznevjeriti.

Sve smo pripremili da bi se gosti osjećali ugodno, da nas preporuče i ocijene visokom ocjenom. Gosti od nas očekuju:

- da ih saslušamo;
- da ih primjećujemo;
- da ih poštujemo;
- da im pomažemo;
- da osjete da nam je iskreno stalo do njihovog mišljenja.

Svatko od nas ima priliku stvoriti i ostaviti pozitivan dojam!

IQM – Knjiga standarda za male iznajmljivače, ožujak, 2022.

Autori: Đurđica Šimičić i Anamarija Cicarelli za

naručitelja:

Turistička zajednica Općine Brela

Grafička priprema:

Ana Luketin Fahrenwald, Artur j. d. o. o.

Autori:

Đurđica Šimičić i Anamarija Cicarelli

Vijeće Turističke zajednice Općine Brela

Valentina Medić Vitković, direktorica TZO Brela

Nije dozvoljeno, bez pismenog odobrenja autora distribuirati ovaj materijal!

