

KRITERIJI
ZA DODJELU OZNAKE KVALITETE "DOBAR GAZDA"
za objekte obiteljskog smještaja
na području Turističke zajednice područja "Slavonski Brod – Posavina"

Objekti obiteljskog smještaja na području Turističke zajednice područja "Slavonski Brod – Posavina", koji se žele kandidirati za dobivanje **Oznake kvalitete "DOBAR GAZDA"**, prolaze kroz proces evaluacije pet skupina kriterija, odnosno 48 pojedinačnih kriterija, i to:

- *I. skupina kriterija* – administrativni kriteriji povezani s obavljanjem djelatnosti (4 kriterija).
- *II. skupina kriterija* – kriteriji povezani s uređenošću eksterijera i okoliša smještajnog objekta (6 kriterija).
- *III. skupina kriterija* – kriteriji povezani s uređenošću interijera smještajnog objekta i ponudom osnovnih usluga gostima (20 kriterija).
- *IV. skupina kriterija* – kriteriji koji potiču stvaranje diferencijaciju i omogućuju snažniju prepoznatljivosti smještajnog objekta (17 kriterija).
- *V. skupina kriterija* – procjena općeg dojma o gostoljubivosti domaćina i domaćinske (lokalne, slavonske) atmosfere u smještajnom objektu (1 kriterij).

Prvu skupinu kriterija čine administrativni preduvjeti koje vlasnici objekata obiteljskog smještaja moraju zadovoljiti da bi se uopće mogli kandidirati za dobivanje *Oznake kvalitete*. **Popisana su 4 kriterija i sva 4 kriterija moraju biti ispunjena.**

I. SKUPINA KRITERIJA			
OBAVLJANJE DJELATNOSTI PRUŽANJA SMJEŠTAJA			
Propisani kriteriji		Ispunjavanje kriterija	
1.	Smještajni objekt posjeduje važeće rješenje o kategorizaciji.	DA	NE
2.	Smještajni objekt posluje najmanje jednu godinu.	DA	NE
3.	Smještajni objekt nema otvorenih dugovanja prema sustavu TZ i/ili državnom proračunu.	DA	NE
4.	Smještajni objekt nema zabranu obavljanja djelatnosti od strane nadležnih tijela.	DA	NE
Broj propisanih kriterija:		4	
Minimalan broj kriterija koje treba ispuniti:		4	
Broj kriterija koji su ispunjeni:		X	

Drugu skupinu kriterija čine kriteriji kojima se procjenjuje razina uređenosti eksterijera objekta obiteljskog smještaja objekta (vanjski izgled objekta) i okoliša oko objekta. Ovi kriteriji su vrlo važni jer predstavljaju prvi kontakt gosta s objektom i snažno utječu na stvaranje prvog dojma i percepcije gostiju o kvaliteti usluga koju mogu kasnije očekivati u samom smještajnom objektu. **Popisano je 6 kriterija, od kojih najmanje 3 mora biti ispunjeno.**

II. SKUPINA KRITERIJA			
UREĐENOST EKSTERIJERA I OKOLIŠA SMJEŠTAJNOG OBJEKTA			
Propisani kriteriji		Ispunjavanje kriterija	
1.	Uređenost okoliša (hortikulture) oko smještajnog objekta.	DA	NE
2.	Uređenost fasade zgrade (eventualno i dvorišta/terase ako postoje).	DA	NE
3.	Oznake o smještaju na samom objektu.	DA	NE
4.	Vanjska osvjetljenost smještajnog objekta.	DA	NE
5.	Sigurnost objekta - video nadzor smještajnog objekta.	DA	NE
6.	Uređenost ulaza (hodnika) za pristup smještajnom objektu.	DA	NE
Broj propisanih kriterija:		6	
Minimalan broj kriterija koje treba ispuniti:		3	
Broj kriterija koji su ispunjeni:		X	

Treću skupinu kriterija čine kriteriji kojima se procjenjuje razina uređenosti interijera objekta obiteljskog smještaja (unutrašnji izgled objekta i smještajnih jedinica) i asortiman usluga koje su gostima na raspolaganju u samom objektu. Pod uslugama koje se pružaju gostima podrazumijevaju se osnovne usluge koje gosti očekuju u objektu ove razine kvalitete. Pri tome iz perspektive gostiju ove usluge predstavljaju osnovnu korisnost, dok iz perspektive pružatelja usluge smještaja predstavlja njegovu spremnost da ponudi usluge koje imaju određenu razinu kvalitete (očekivana razina kvalitete). Ovi kriteriji su vrlo važni jer predstavljaju bazu usluge u smještajnim objektima koji nose *Oznaku kvalitete*. **Popisano je 20 kriterija, od kojih najmanje 10 mora biti ispunjeno.**

III. SKUPINA KRITERIJA			
UREĐENOST INTERIJERA OBJEKTA I PONUDA OSNOVNIH USLUGA GOSTIMA			
Propisani kriteriji		Ispunjavanje kriterija	
1.	Dobar opći dojam uređenosti interijera sobe.	DA	NE
2.	Vlastita kupaonica u sobi.	DA	NE
3.	Primjerena čistoće kupaonice.	DA	NE
4.	Primjerena čistoća sobe.	DA	NE
5.	Klimatizirana soba.	DA	NE
6.	Krevet (madraci) i pripadajuća posteljina su	DA	

	primjerene kvalitete.		NE
7.	Televizor (s odgovarajućim brojem programa) u sobi.	DA	NE
8.	Mini hladnjak u sobi (ili zajedničkim prostorima).	DA	NE
9.	Sef za vrijednosti u sobi (ili zajedničkim prostorima).	DA	NE
10.	Sušilo za kosu u sobi (ili na raspolaganju na zahtjev gosta).	DA	NE
11.	Besplatan internet u sobi (i zajedničkim prostorima).	DA	NE
12.	Sigurnost gostiju – protuprovalna vrata.	DA	NE
13.	U slučaju nužde gost može kontaktirati smještajni objekt 24/7.	DA	NE
14.	Gostima se nudi mogućnost doručka u objektu.	DA	NE
15.	Vlastiti parking u okviru objekta ili organizirana mogućnost parkiranja u blizini objekta.	DA	NE
16.	Postojanje prostora za čuvanje stvari gostiju (osobna prtljaga, bicikli i sl.).	DA	NE
17.	Promotivni materijali TZP „Slavonski Brod-Posavina“ i Županije u sobi (objektu).	DA	NE
18.	Kvalitetno pružanje informacija gostima o raspoloživim uslugama u samom objektu za vrijeme boravka.	DA	NE
19.	Gosti mogu dobiti informaciju o smještajnom objektu (rezervirati, modificirati, otkazati, platiti smještaj i sl.) na različite načine i prije dolaska u objekt.	DA	NE
20.	Mogućnost plaćanja smještaja bankovnim kreditnim i debitnim karticama.		
Broj propisanih kriterija:		20	
Minimalan broj kriterija koje treba ispuniti:		10	
Broj kriterija koji su ispunjeni:		X	

Četvrtu skupinu kriterija čine kriteriji kojima se potiče stvaranje preduvjeta za diferencijaciju objekta obiteljskog smještaja od drugih smještajnih objekata i omogućava njihova snažnija vidljivost i bolja tržišna prepoznatljivosti. Ove usluge predstavljaju spremnost vlasnika smještajnog objekta da se u potpunosti posveti zadovoljavanju želja i potreba svojih gostiju. Pri tome iz perspektive gostiju ove usluge predstavljaju dodatnu korisnost, dok pružatelju usluge smještaja omogućuju da se na tržištu razlikuje od svojih konkurenata. **Popisano je 17 kriterija, od kojih najmanje 8 mora biti ispunjeno.**

IV. SKUPINA KRITERIJA			
PREPOZNATLJIVOST I RAZLIKOVNA OBILJEŽJA SMJEŠTAJNOG OBJEKTA			
Propisani kriteriji		Ispunjavanje kriterija	
1.	Osoban (personaliziran) način dočeka gostiju.	DA	NE

2.	Poznavanje stranih jezika od strane vlasnika objekta (domaćina) i osoblja.	DA	NE
3.	Piće dobrodošlice za goste.	DA	NE
4.	Goste će u sobi dočekati besplatno svježe voće.	DA	NE
5.	Goste će u sobi dočekati prigodan (autohton) poklon.	DA	NE
6.	Dekoracija sobe (objekta) živim cvijećem ili cvjetnim dekoracijama.	DA	NE
7.	Promotivni materijali smještajnog objekta u sobi.	DA	NE
8.	Interijer sobe (objekta) je uređen s fotografijama (i stvarima) koje predstavljaju znamenitosti, atrakcije i tradiciju Grada i Županije.	DA	NE
9.	Gostima se nudi mogućnost doručka u objektu, koji većim dijelom uključuje proizvode lokalnih proizvođača.	DA	NE
10.	Gosti mogu u objektu kupiti autentične lokalne proizvode ili dobiti kvalitetnu informaciju gdje mogu sami kupiti takve proizvode (suradnja smještajnih objekata i lokalnih proizvođača), što je jasno naznačeno.	DA	NE
11.	Promotivni materijali o davateljima raznih usluga izvan objekta (restorani, sportski objekti, agencije, frizeri, ...).	DA	NE
12.	Objekt ima informativnu web stranicu i/ili profil na društvenim mrežama.	DA	NE
13.	Gosti mogu zabilježiti (ostaviti) svoje mišljenje o (ne)zadovoljstvu smještajem, ali i svim drugim elementima ponude u destinaciji.	DA	NE
14.	Smještajni objekt je opremljen i za specifične tržišne segmente (npr. kutak za djecu, kućni ljubimci, bicikli, i sl.).	DA	NE
15.	Domaćin živi u objektu (ili neposrednoj blizini).	DA	NE
16.	Smještajni objekt poštuje načela zelenog i društveno odgovornog poslovanja.	DA	NE
17.	Smještajni objekt je prilagođen osobama s invaliditetom.	DA	NE
Broj propisanih kriterija:		17	
Minimalan broj kriterija koje treba ispuniti:		8	
Broj kriterija koji su ispunjeni:		X	

Zadnja skupina kriterija, **peta skupina**, u stvari predstavlja i završetak procesa evaluacije objekta obiteljskog smještaja, pri čemu se, gledano očima gostiju, procjenjuje opći dojam o gostoljubivosti vlasnika (domaćina) i postojanju domaćinske (lokalne, slavonske) atmosfere (ugodja) s kojom se gost susreće u objektu. **Propisan je samo 1 (opći) kriterij koji je opsijskog karaktera.**

V. SKUPINA KRITERIJA OPĆI DOJAM O GOSTOLJUBIVOSTI DOMAĆINA I DOŽIVLJAJA DOBRODOŠLICE U SMJEŠTAJNOM OBJEKTU			
Propisani kriteriji		Ispunjavanje kriterija	
1.	Gostoljubivost vlasnika (domaćina) i postojanje domaćinske (lokalne, slavonske) atmosfere u smještajnom objektu.	DA	NE
Broj propisanih kriterija:		1	
Minimalan broj kriterija koje treba ispuniti:		0	
Broj kriterija koji su ispunjeni:		X	

Temeljem evaluacije svih propisanih kriterija (5. skupina kriterija) donosi se konačna ocjena o tome da li objekt obiteljskog smještaja zadovoljava minimalne kriterije za dobivanje **Oznake kvalitete "DOBAR GAZDA"** za objekte obiteljskog smještaja, što se konstatira u sumarnoj tablici koja slijedi u nastavku. **Potrebno je ispuniti minimalno 25 propisanih kriterija.**

SVEUKUPNA PROCJENA SMJEŠTAJNOG OBJEKTA "X" O ISPUNJAVANJU PROPISANIH KRITERIJA ZA DOBIVANJE OZNAKE KVALITETE	
Broj propisanih kriterija:	48
Minimalan broj kriterija koje treba ispuniti:	25
Broj kriterija koji su ispunjeni:	X

Svi objekti obiteljskog smještaja koji ispune minimalno potreban broj kriterija propisanih od strane davatelja oznake stječu pravo na dobivanje **Oznake kvalitete "DOBAR GAZDA"** za objekte obiteljskog smještaja.

