

# UPRAVLJANJE KVALITETOM DESTINACIJE

**Đurđica Šimičić, dir. TZ Grada Malog Lošinja  
Zagreb, veljača 2015**

# Total quality management (TQM)

- Definiran kao **skup standarda upravljanja i prakse koji DMO koristi u upravljanju destinacijom**
- Predstavlja kombinaciju kulture i načina života stanovnika, te sadržaja i usluga koji zadovoljavaju potrebe gostiju za što kvalitetnijim turističkim proizvodom i uslugom
- **Partnerstvu destinacijskih dionika – baza DBM**
- Turistička infrastruktura se razvija zadnjih godina u smjeru visoke kvalitete – kvaliteta usluge i destinacije mora biti u sinergiji
- **Implementacija sustava destinacijskih standarda**



# Smjernice UNWTO-a i EU komisije

- U potpunosti podržavaju uvođenje TQM u upravljanje turističkim destinacijama, u skladu s time imamo **CILJ**:
- Postizanje **izvrsnosti** u destinaciji
- Princip **održivog razvoja i odgovornog turizma**
- Opravdati **očekivanja stanovnika destinacije**
- U potpunosti opravdati **očekivanja gostiju**



# FAZE IMPLEMENTACIJE TQM:

1. Planiranje, **konsenzus u destinaciji**
  2. Razvoj sustava kvalitete
  3. Realizacija, implementacija
  4. Kontrola kvalitete
  5. Kontinuirano unapređenje kvalitete
- Planovi za poticanje više kvalitete, podizanje standarda
  - Inovacije, kreativnost



# IDEJA - TQM provodi se u kontinuitetu

- Prati se kvaliteta, **mjeri rast i napredak** te zadovoljstvo stanovnika, zaposlenih u turizmu i gostiju
- Poštuje se održivi **pristup turizmu, odgovornom turizmu**, koji vodi do razvoja inovativnih, kvalitetnih turističkih proizvoda i usluga koji čine destinaciju još privlačnijom za posjetitelje
- Proces upravljanja kvalitetom je **dugotrajan i kontinuiran**



# Kvaliteta u svim segmentima !

- **Upravljanje kvalitetom i standardima, poslovnim rezultatom**
- **Planirati i analizirati kvalitetu**
- **Kvaliteta poslovnih procesa i funkcija**
- **Kvaliteta u funkciji marketinga**
- **Upravljanje zadovoljstvom turista i stanovnika destinacije**
- **Komunikacijske vještine**
- **Motivacija zaposlenih u turizmu**
- **Važnost cjeloživotnog učenja, socijalni dijalog**



# TAJNI KUPAC – ONLINE ANKETE

- Godinama ponavljana primjedba tajnog gosta : **Rezultati 85/100**
- **Ne nudi se dovoljno kvalitetno dodatni proizvod !**
- Način prezentacije usluga na web stranicama i u destinaciji
- Mogućnosti plaćanja usluga – kartice u taxi, restoranima....
- Izgledi promidžbenog materijala (van sustava TZ)
  
- Ujednačeno uređenje Grada, uređenje šetnica, uređenje plaža
- Ujednačena visina kvalitete čistoće i uređenja borove šume
- Informacije o ponudi u destinaciju i **umrežena preporuka** (iznajmljivač-wellness, gastro ponuda, ponuda izleta i sl.)





# SUSTAV STANDARDA U DESTINACIJI

- **DIZAJN DESTINACIJE** - uređenje vanjskih prostora, hortikultura, dizajn trgovina, ugostiteljskih prostora, dizajn apartmana
- **UGOSTITELJSKI OBJEKTI** - izgled terase, dizajn, urbana oprema, kvaliteta ponude i usluge, zastupljenost lokalnih namirnica u ponudi i ostali detalji
- **TURISTIČKE AGENCIJE** - umreženost usluga, kvaliteta promocije i prodaje, online booking
- **OBITELJSKI SMJEŠTAJ** – dizajneri interijera;
- mjerenje kvalitete i usluge i uređenja prostora, te
- dodatnih usluga





# SUSTAV STANDARDA U DESTINACIJI

- **MANIFESTACIJE** - odnos cijene i kvalitete, broj posjetitelja, tematizacija manifestacija, ciljevi i medijska promocija
- **KULTURNI SADRŽAJI** – inventarizacija
- **IZLETI** - komunikacija o kvaliteti raspisanih izleta, vodiča, gastro ponude, izletničkih destinacija, ponude u destinaciji
- **TEMATSKI EDUKATIVNI IZLETI** - edukacija tematskih vodiča



# SUSTAV STANDARDA U DESTINACIJI

- **GASTRONOMIJA** - Poticaj ponude lokalnih jela sa kombinacijom moderne gastronomije; poticaj pričanja priča, gastronomski doživljaj (vezati jelo za priče o osobama iz povijesti, događanja iz povijesti i sl.);
- **POLJOPRIVREDA** - Poticaj za certificiranje poljoprivrednih proizvoda; Poticaj prodavanju proizvoda





- **UREĐENJE PLAŽA** - dizajn svlačionica, sportski sadržaji, zabave na plažama
- **SPORTSKI SADRŽAJI** - sinergija svih sportskih sadržaja destinacije, zajednička promocija;
- **SUSTAV PARKIRALIŠTA** – uskladiti odnos cijene i kvalitete; planirati dovoljan broj mjesta u odnosu na broj gostiju i stanovnika
- **PROMETNA POVEZANOST** – važno **ispitivanje potreba**, i prilagođavanje stanovnicima i gostima, kvalitetna informiranost o voznim redovima, **online kupnja karata**, brza dostupnost destinacije, **umreženost** prijevoznih sredstava,
- **Kvaliteta usluge** u prijevoznim sredstvima



# SUSTAV STANDARDA U DESTINACIJI

- **DESTINACIJSKA ANIMACIJA** - Inovacije i kreativnost, animatori trebaju osmišljavati programe na temu destinacije, da gosti uče kroz igru; **Edukacija stanovnika o mogućnosti promocije destinacije;** Indirektni poticaj za potrošnju, poticaj prodavanju dodatnog proizvoda
- **KONGRESNI TURIZAM** – **Povezivanje posl. i obiteljskog**



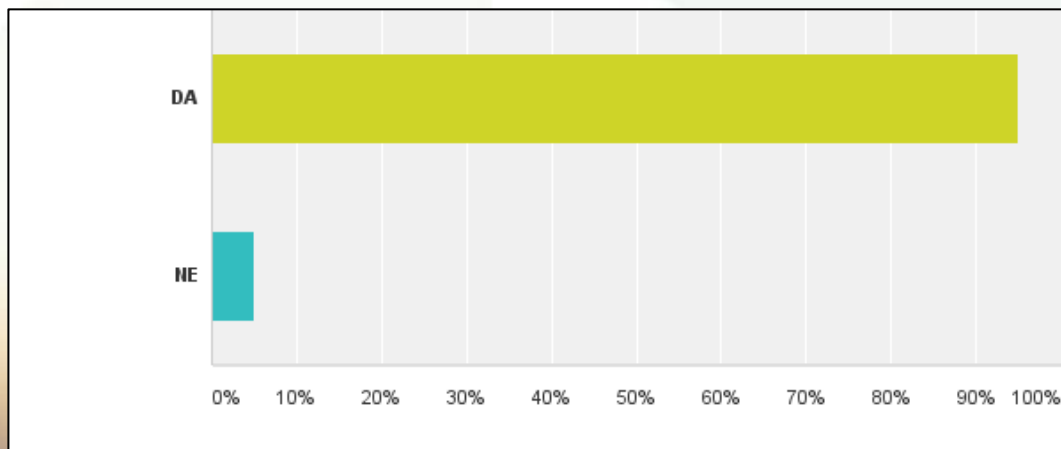
# SUSTAV STANDARDA U DESTINACIJI

- **NAUTIČKI TURIZAM** - Vlasnici koncesija i koncesijskih odobrenja – načini promocije destinacijskih usluga u lukama, kvaliteta usluge u nautičkom turizmu, mjerenje kvalitete
- **ZDRAVSTVENA PONUDA** - mogućnosti zdravstvene ponude i zaštite u destinaciji, načini i uvjeti korištenja, promocija, kvaliteta zdravstvene usluge
- **CENTAR IZVRSNOSTI** – potrebne edukacije u destinaciji, način implementacije znanja u praksu, poticanje izvrsnosti
- **PLANIRANJE KADROVA** - planirano stipendiranje sa zapošljavanjem, planirano cjeloživotno obrazovanje
- **OBRAZOVNE INSTITUCIJE** – strateška i kontinuirana suradnja sa gospodarstvom; suradnja sa kulturnim ustanovama



# SUSTAV STANDARDA U DESTINACIJI

- **MARKETING** - odnosi sa medijima; praćanje vrijednosti objava u medijima, usporedbe sa prethodnim godinama -
- **KONTROLA KVALITETE DESTINACIJE** - Cilj kvalitetnog destinacijskog menadžmenta što je moguće veći broj ponuditelja usluga uključen u formiranje turističkog lanca vrijednosti; Kritički propitivati svaku razvojnu odluku;



Biste li preporučili Lošinj Vašoj obitelji ili prijateljima?





# CILJEVI:

- Popis **usaglašanih kriterija** u destinacijama
- Otvoreni poziv drugim destinacijama za uključenje
- Knowledge network – učenje na iskustvima ostalih destinacija
- Međusobno poticanje na uspjeh
- **Lakše rješavanje problema i usporedba mjerenih rezultata**





# LOŠINJ – DESTINACIJA ZDRAVLJA

## II faza projektne ideje

- Temeljen na zdravstvenom turizmu, **zdravlje kao stil života**, otok vitalnosti sa vrijednostima koji život i zdravlje čini potpunima
- Znanstveno potkrijepljene komparativne vrijednosti, ali i niz aktivnosti u turističkoj infrastrukturi i uslugama
- Komponente zdravlja u svim segmentima turizma destinacije
- **Sustavna implementacija teme zdravlja u sustav TQM**



# EUROPSKA DESTINACIJA ZDRAVLJA 2016

- Stvaranje prve evaluacije programa do sredine 2015
- Pilot projekt i revizije - posjet otoku Lošinju i obavljanje procjene relevantnih dijelova otoka u uvjetima razvijenog programa evaluacije
- Certifikat **European health destination**
- **ESPA** kao glavni partner
  
- Plan je da se u prvoj fazi uključi 4-5 destinacija EU koje bi zajedno sa Lošinjem bile certificirane kao Europske destinacije zdravlja
- **Certificiranje uključuje**: godišnji audit, testiranje, izvješćivanje, statističke analize i završni izvještaj godišnje, te marketing



**Dotakni, osluhni, pogledaj, okusi, udahni ..... osjeti**

**Lošinj! – otok vitalnosti, destinaciju zdravlja!**

**DBM baziran na kvaliteti, inovaciji, kreativnosti,  
Samoodrživosti projekata, otvorenoj komunikaciji i pravom partnerstvu!**

**Đurđica Šimičić, Direktorica TZ Grada Malog Lošinja**







**Zahvaljujemo na partnerstvu i podršci !**