

JAVNI POZIV

za sudjelovanje u postupku uvođenja i prilagodbe standarda kvalitete u turizmu koji su izrađeni u okviru Studije integralnog upravljanja kvalitetom u destinaciji Osječko-baranjske županije i početak provedbe

Osječko-baranjska županija je u ožujku 2020. godine pristupila izradi Studije integralnog upravljanja kvalitetom u destinaciji Osječko-baranjske županije (u nastavku teksta: Studija). Studiju sufinancira Ministarstvo turizma temeljem Programa razvoja javne turističke infrastrukture u 2019. godini, a izrađuje se u suradnji s tvrtkom MICRO projekt d.o.o. iz Splita (u nastavku teksta: Izrađivač Studije).

Svrha Studije je razviti standarde kvalitete za pružatelje usluga u turizmu s ciljem podizanja i jačanja kvalitete usluga u turizmu na području čitave Osječko-baranjske županije.

Kako bi se identificirale posebnosti Osječko-baranjske županije u početnim fazama izrade Studije tijekom svibnja 2020. godine provedeno je "nulto mjerenje" temeljeno na primarnom istraživanju putem online anketnog upitnika kojim su stanovnici i dionici u turizmu s područja Osječko-baranjske županije izrazili svoje mišljenje o trenutačnom stanju i prilikama za budući razvoj turizma na području županije.

Nakon provedenog primarnog istraživanja pristupilo se mjerenju online reputacije pružatelja usluga u turizmu (prvi korak) i analizi početnog stanja poslovanja i marketinga gospodarskih subjekata (drugi korak) koji svoje usluge pružaju u sektoru turizma. Mjerenje online reputacije je zasnovano na sustavnoj analizi digitalnih kanala i sadržaja uključenih pružatelja poslovnih usluga. Analiza početnog stanja poslovanja i marketinga obuhvatila je analizu tržišnih rezultata gospodarskih subjekata i analizu dosadašnjih marketinških praksi kroz terenski obilazak službenog auditora.

Kroz navedene korake ustanovljene su interne prednosti i nedostaci uključenih subjekata kao i relevantne okolnosti iz šireg okruženja. Navedeno je rezultiralo identificiranim mogućnostima za daljnji napredak koje će se opipljivim outputima u obliku individualnih izvještaja dostaviti svakom prijavljenom subjektu u svrhu standardizacije i unaprjeđenja postojeće ponude.

Idući korak u izradi Studije je uključivanje dionika u fazu III. izrade predmetne Studije koja se odnosi na **uvođenje i prilagodbu standarda kvalitete kod gospodarskih subjekata** koji se bave turizmom (uključujući, ali ne isključivo hotele, motele, hostele, kampove, privatni smještaj, restorane i druge ugostiteljske objekte, turističke agencije, suvenirnice, obiteljska poljoprivredna gospodarstva, wellness centre i druge).

Stoga ovim putem pozivamo sve vlasnike gospodarskih subjekata da se uključe u fazu III. (**proces uvođenja i prilagodbe standarda kvalitete** u vlastitom objektu) i među prvima budu u prilici besplatno implementirati standarde kvalitete u turizmu za Osječko-baranjsku županiju.

Ključne prednosti za sudionike faze III. i uspješne implementacije standarda kvalitete očituju se u:

- Podizanju kvalitete usluge i ponude u vlastitom objektu
- Razvoju Osječko-baranjske županije kao prepoznatljive turističke destinacije
- Povećanju prisutnosti autentičnih i lokalnih proizvoda u turističkoj ponudi destinacije
- Povećanje zadovoljstva posjetitelja i njihovom ponovnom dolasku
- Međusobnoj umreženosti i razvoju partnerstva između svih dionika koji svojom ponudom, znanjem i iskustvom mogu doprinijeti razvoju turizma
- Boljoj koordinaciji dionika u turizmu (gospodarski subjekti koji se bave turizmom i institucionalni dionici u turizmu) u upravljanju turističkom destinacijom i iskorištavanju turističkih resursa.
- Mogućnosti planskog upravljanja sektorom turizma
- Upravljanju promjenama i prilagodbi ponude okruženju i preferencijama turista u doba COVID pandemije.

Primjenom standarda kvalitete svaki uključeni dionik doprinosi unaprjeđenju poslovanja, stvaranju dodane vrijednosti i konkurentskih prednosti koje su iznimno važne za poslovanje posebice zbog

epidemije COVID-19 koja je donijela značajne promjene u sektoru turizma. Uvođenjem i prilagodbom standarda uspostaviti će se mjerljiv sustav razine kvalitete usluga u destinaciji Osječko-baranjske županije, poticati izvrsnost i umrežavanje ponude u jedinstvenu cjelinu i prepoznatljiv turistički proizvod.

Sudjelovanje u fazi implementacije i prilagodbe standarda kvalitete za gospodarske subjekte je **besplatno a mogu se prijaviti svi subjekti sa područja Osječko-baranjske županije koji se bave turizmom**. Ukoliko ste zainteresirani za sudjelovanjem u fazi implementacije i prilagodbe standarda kvalitete molimo Vas da se prijavite putem [linka](#).

Broj prijava je ograničen a prijave su otvorene do 5. studenog 2020. godine (četvrtak).

Faza uvođenja i prilagodbe standarda kvalitete provodit će se kroz mjesec studeni 2020. godine tijekom kojeg će službeni auditor (predstavnik Izrađivača studije) posjetiti lokaciju / objekt svakog od javnim pozivom odabranog gospodarskog subjekta.

Unaprijed se zahvaljujemo na vašem interesu za sudjelovanjem i pozivamo vas da na facebook stranici projekta [HQ Osječko-baranjske županije](#) i na mrežnim stranicama Osječko-baranjske županije pratite sve novosti vezane uz izradu Studije integralnog upravljanja kvalitetom u destinaciji Osječko-baranjske županije.

S poštovanjem!