

Pravilnik o standardizaciji i brendiranju turističke ponude grada Vinkovaca „Kvaliteta 8000+“

Članak 1.

Pravilnik o standardizaciji i brendiranju oznake autentične turističke ponude grada Vinkovaca donosi Turističko vijeće Turističke zajednice grada Vinkovaca.

Članak 2.

Pravilnikom se definiraju kriteriji i postupak dodjele oznaka standardizacije koji će na turističkom tržištu predstavljati potvrdu ponude u duhu lokalne autentičnosti i prema odabranim standardima turističke kvalitete.

Članak 3.

Naziv oznake je: *Kvaliteta 8000+*

Članak 4.

Standardizacija kvalitete i oznaka brenda destinacije dodjeljuje se dionicima i nositeljima turističke ponude koji prezentiraju autentičnost, lokalni identitet i turistički brend grada Vinkovaca.

Lokalni identitet može se izražavati kao kulturni, prirodni, gastro, obrtnički, rukotvorstvo, umjetnost ili kroz drugi oblik usluge i ponude koja u sebi prepoznatljivo sadržava dio identiteta grada.

Oznaka se može dodijeliti i kao potvrda kvalitete određenog događanja – radionice, prezentacije ili sličnih aktivnosti, koje svojim sadržajem predstavljaju dio prepoznatljivog identiteta grada. Odnosi se to na aktivnosti javnih institucija kao što su muzej, knjižnica, kazalište ili lokalnih udruga. Ovakve aktivnosti i institucije ne mogu biti trajni nositelji oznake, ali u duhu podrške svim aktivnostima i dionicima koji promoviraju grad i njegove vrijednosti, Turistička zajednica grada Vinkovaca u promociji navedenih aktivnosti i u suradnji s dionicima, ovakvim aktivnostima može dodijeliti oznaku „Kvaliteta 8000+“.

Članak 5.

Oznaka se dodjeljuje slijedećim grupama dionika u ponudi turističkih usluga i sadržaja na području grada Vinkovaca:

1. Smještajni objekti svih kategorija
2. Ugostiteljski objekti koji pružaju usluge hrane
3. Kušaonice domaćih proizvoda
4. Suvenirnice
5. Trgovine s ponudom proizvoda proizvedenih na području grada Vinkovaca i/ili onih koji predstavljaju dio identiteta grada Vinkovaca (prehrambeni proizvodi, suveniri si slično)
6. Radionice/prezentacije lokalnih vještina
7. Tematske aktivnosti u organizaciji lokalnih institucija.

Članak 6.

Oznaka ima vizualni identitet koji je u skladu s grafičkim standardima vizualnog identiteta Turističke zajednice grada Vinkovaca.

Vlasnik vizualnog identiteta kao i fizički izrađene oznake koja se dodjeljuje objektima je Turistička zajednica grada Vinkovaca.

Članak 7.

Oznakom „Kvaliteta 8000+“ označavaju se objekti i usluge u turizmu koje ispunjavanjem kriterija definiranih ovim Pravilnikom, predstavljaju identitet grada, primjer su autentične ponude i pridonose stvaraju ukupnog doživljaj destinacije. Nositelji oznake potvrđuju da su dio turističkog brenda grada.

Članak 8.

Promociju projekta, oznake i nositelja oznake provodi Turistička zajednica grada Vinkovaca. U promociju se, sukladno temama, u svojstvu primjera dobre prakse, uključuju dionici – nositelji oznake.

Članak 9.

I. Kriteriji dodjele oznake

I.I. Opći uvjeti

1. Registrirano poslovanje na području grada Vinkovaca.
2. Ponuda usluge i sadržaja dostupna na tržištu tijekom cijele godine, osim u slučaju jasno istaknutog načina poslovanja „na upit“.
3. Pohađanje minimalno dvije edukacije godišnje u organizaciji TZG Vinkovaca, od toga je jedna edukacija obavezno vezana uz provedbu projekta standardizacije.
4. U slučaju da korisnik oznake tijekom godine ne sudjeluje niti na jednoj edukaciji s temom provedbe projekta, nakon drugog izostanka, oznaka se oduzima.
5. Čuvati oznaku u duhu dobrog vlasnika.

I.II. Grupa kriterija: kvaliteta usluge

1. Opremljenost i izgled objekta: prilaz, interijer, oprema (namještaj, oprema za dom).
2. Jasno istaknut naziv objekta.
3. Dostupnost wi – fi.
4. Mogućnost razvrstavanje otpada na lokacijama gdje je isto provedivo, odnosno gdje je organizirani odvoz razvrstanog otpada od strane lokalnog komunalnog poduzeća.
5. Barem jedan živi cvijet u vanjskom ili unutarnjem prostoru.
6. Barem jedan funkcionalni ili dekorativni suvenir grada Vinkovaca u objektu (slika, šalica, ukras, privjesak za ključeve i slično).
7. Prema potrebi, dostupnost gostima osobe za kontakt, predstavnika objekta.
8. Posjedovanje NFC kocke TZG Vinkovaca najkasnije 3 mjeseca od dobivanja oznake.

I.III. Grupa kriterija: brend identitet

1. Korištenje oznake kao potvrde kvalitete i autentičnosti ponude od strane dionika u komunikaciji s posjetiteljima i aktivnostima promocije.
2. Redovito ažuriranje objava i održavanje vlastitih on line i off line kanala promocije dionika.
3. Dostupnost promotivnih materijala TZG Vinkovaca u objektu.
4. Dijeliti tematske projektne objave TZG Vinkovaca.
5. Pravovremeno TZ-u dostavljati sve informacije o ponudi i uslugama.

Članak 10.

II. Postupak certificiranja

II.I. Prijava

1. Prijava TZG Vinkovci putem on line obrasca.
Obrazac sadrži osnovne podatke o imenu i kontaktu vlasnika, nazivu objekta, vrsti usluge koja se nudi i za koju se želi dobiti oznaka.

II.II. Obilazak Povjerenstva TZG Vinkovci

1. TZG Vinkovaca imenuje Povjerenstvo od tri člana.
2. Povjerenstvo tijekom osobnog pregleda objekta u nazočnosti vlasnika ili uposlene/ovlaštene osobe, boduje kriterije prema Pravilniku.
3. Obilazak Povjerenstva odvija se prema zaprimljenim prijavama, ne više od jednom tromjesečno.
4. Objekt mora postići minimalni broj bodova po svakoj grupi kriterija i to: opći uvjeti, kvaliteta usluge, brend identitet.

Članak 11.

Bodovanje kriterija

Iz svake grupe kriterija jedan dio kriterija odnosi se na dugoročno poslovanje i provedbu projekta od strane nositelja. U tablicama se donose bodovi za početno ocjenjivanje u cilju dobivanja oznake. Kriterije koje nije moguće odmah ocijeniti, a koji se navode u svakoj grupi kriterija, TZG Vinkovaca pratiti će tijekom cijele godine.

Opći uvjeti

Iz općih uvjeta, prilikom ocjenjivanja od strane Povjerenstva, boduju se 2/5 kriterija.

Kontrola provedbe ostalih kriterija provodi se kontinuirano.

Kvaliteta usluge

U kategoriji Kvalitete usluge, posjedovanje NFC kocke unutar objekta kontrolirati će se nakon dostave kocke od strane TZG Vinkovaca.

Brend identitet

U kategoriji Brend identiteta, pri obilasku Povjerenstva nije moguće ocijeniti kriterije:

- Dijeliti tematske projektne objave TZG Vinkovaca
- Pravovremeno TZ-u dostavljati sve informacije o ponudi i uslugama

TZG Vinkovaca ispunjavanje ovih kriterija pratiti će kontinuirano.

Opći uvjeti				
	Kriterij	Dostupno	Nedostupno	Nije primjenjivo
1.	Registrirano poslovanje na području grada Vinkovaca.	1	0	

2.	Ponuda usluge i sadržaja dostupna na tržištu tijekom cijele godine, osim u slučaju jasno istaknutog načina poslovanja „na upit“	1	0	
	Maximalni broj bodova u Općim uvjetima	2		
Kvaliteta usluge				
	Kriterij	Raspon bodova	Dostupno	Nedostupno
1.	Opremljenost i izgled objekta: prilaz, interijer, oprema (namještaj, oprema za dom)	1-3		
2.	Jasno istaknut naziv objekta		1	0
3.	Dostupnost wi – fi		1	0
4.	Mogućnost razvrstavanje otpada na lokacijama gdje je isto provedivo, odnosno gdje je organizirani odvoz razvrstanog otpada od strane lokalnog komunalnog poduzeća		1	0
5.	Barem jedan živi cvijet u vanjskom ili unutarnjem prostoru		1	0
6.	Barem jedan funkcionalni ili dekorativni suvenir grada Vinkovaca u objektu (slika, šalica, ukras, privjesak za ključeve i slično)		1	0
7.	Prema potrebi, dostupnost gostima osobe za kontakt, predstavnika objekta		1	0
	Maximalni broj bodova u Kvaliteti usluge	9		
Brend identitet				
	Kriterij	Dostupno	Nedostupno	Nije primjenjivo
1.	Korištenje oznake kao potvrde kvalitete i autentičnosti ponude od strane dionika u komunikaciji s posjetiteljima i aktivnostima promocije	1	0	
2.	Redovito ažuriranje objava i održavanje vlastitih on line i off line kanala promocije dionika	1	0	
3.	Dostupnost promotivnih materijala TZG Vinkovaca u objektu	1	0	
	Maximalni broj bodova u grupi Brend identitet	3		
	Sveukupni maksimalni broj bodova	14		

Članak 12.

Maximalni broj bodova koji objekt može ostvariti je 14.

U svakoj kategoriji ocjenjivanja objekt mora ispuniti 80% od ukupnog broja bodova.

Minimalni ukupni broj bodova za dobivanje oznake je 11.

Točka 13.

Dodjela oznake „Kvaliteta 8000+“

1. Po ostvarenju određenog broja bodova, TZG Vinkovaca putem e maila obavještava kandidirani objekt o ukupnom broju ostvarenih bodova te ishodu bodovanja.
2. Svaki objekt dobiva jednu oznaku u skladu s tipom svoje ponude/objekta.
3. Objekti koji su nositelji oznake na web stranici TZG Vinkovaca biti će označeni vizualnim identitetom projekta.

Članak 14.

Zadržavanje oznake

1. Kako bi se osigurala stabilnost kvalitete i sigurnost u poštivanju kriterija Pravilnika, nužna je kontinuirana suradnja dionika i nositelja oznake.
2. TZG Vinkovci ima pravo jednom godišnje zatražiti uvid u poštivanje kriterija Pravilnika.
3. Dionici su dužni TZG Vinkovaca najmanje jednom godišnje TZG Vinkovaca pružiti sve relevantne povratne informacije o reakcijama gostiju, uočenim potrebama u korištenju oznake, a sve u cilju osiguravanja željene kvalitete i postizanja boljih turističkih rezultata u cijeloj destinaciji.
4. Dionici su dužni odgovorno se odnositi prema oznaci koju koriste u svom objektu, a o eventualnim oštećenjima odmah obavijestiti Turističku zajednicu grada Vinkovaca.