



Rezultati 2019 i plan za 2020



FEEL IQM, vl. Đurđica Šimičić

Integrated quality management

Europska komisija u svojim dokumentima o IQM-u u turističkim destinacijama navodi:

„IQM - Integrated quality management“ je pristup upravljanju turističkom destinacijom koja se fokusira na kontinuirani proces poboljšanja zadovoljstva posjetitelja, nastojeći unaprijediti lokalno gospodarstvo, okoliš i kvalitetu života lokalne zajednice.“

IZVOR: http://ec.europa.eu/environment/nature/info/pubs/docs/nat2000/sust_tourism_annex.pdf

PRIORITETI PROJEKTA

- Osnažiti jedinstvenu **kvalitetu Lika Destination**
- Osnažiti **umreženost** preporuke
- Poticati **kvalitetu usluge** na području Lika Destination
- Poticati promociju **proizvoda Lika Destination**
- Smanjiti **sezonalnost**
- Poticati promociju **Stay 7 days in Lika Destination (produljenje boravka)**
- Poticanje uporabe **IT-a u marketingu**
- **Monitoring kvalitete**

SINERGIJA

TRENDOVI U SVIJETU

Prema najnovijim analizama UNWTO-a gosti prvenstveno traže:

- Netaknutu prirodu
- Kvalitetnu hranu, kvalitetnu uslugu
- Domaće proizvode
- Mogućnost posjete nekoliko lokacija automobilom
- Zanimljiva sela, atrakcije za djecu
- Atrakcije
- Povijest i baštinu, doživljaji o mitovima i legendama
- Edukacije o divljim životinjama i njihovim prirodnim staništima

Prepoznamo li ponudu
Lika destinacije?

STAY 7 DAYS IN LIKA DESTINATION

- Paketi koje osmišljavaju /prodaju turističke agencije – u pripremi

Destinacijska animacija

- Destinacijska animacija obvezna je uključiti **minimalno 25% programa koji imaju destinacijsku tematiku, priče o destinaciji, o atraktivnostima, povijesti, kulturi Lika Destination**

CILJ – produljiti boravak gosta

OBITELJSKA POLJOPRIVREDNA GOSPODARSTVA, IZLETIŠTA, KUŠAONICE...

- Ponuda obiteljskog poljoprivrednog gospodarstva
- Ponuda jela obiteljskog poljoprivrednog gospodarstva
- Ponuda vina, pića i napitaka obiteljskog poljoprivrednog gospodarstva
- Udio lokalnih namirnica u ponudi hrane , pića i napitaka na OPG-u
- Uređenje u skladu sa tradicijom Lika Destination
- Audio brendiranje
- Mirisi, uređeni okoliš
- Vrijeme poslovanja
- Internet
- Informiranost djelatnika OPG-a o Lika Destination
- Mjerenje kvalitete usluge i proizvoda
- Poticanje gostiju na slanje svojih utisaka, Lika Quality

Marketing ?

RADIONICE, PREZENTACIJE

Rakovica, Plitvička jezera, Gospić, Otočac, Karlobag

Strategijom kvalitete stvaramo snažnu poziciju upravljanog rasta, dovodi nas do dugoročnog održivog uspjeha destinacije i povećanja konkurentnosti u vlastitom lancu vrijednosti



KNJIGA STANDARDA ZA HOTELE

SADRŽAJ

UVOD

1. OSNOVNE INFORMACIJE O IQM DESTINATION LIKA PROJEKTU

2. PONUDA

- 2.1. Sveukupna ponuda
- 2.2. Recepcija
- 2.3. Ugostiteljska ponuda hotelskih objekata – restorani
- 2.4. Ugostiteljska ponuda hotelskih objekata – bar
- 2.5. Vinska ponuda hotelskih objekata

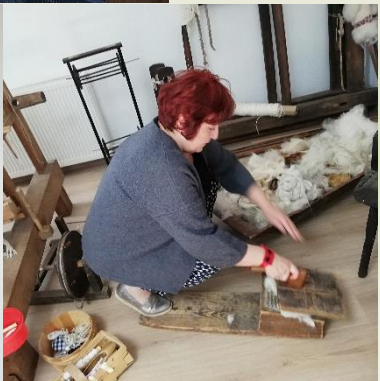
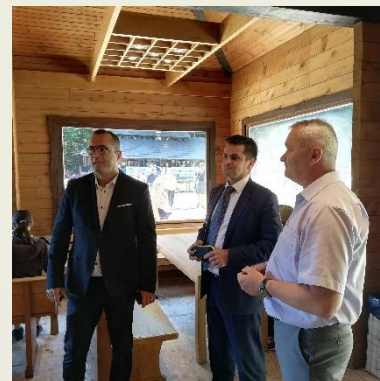
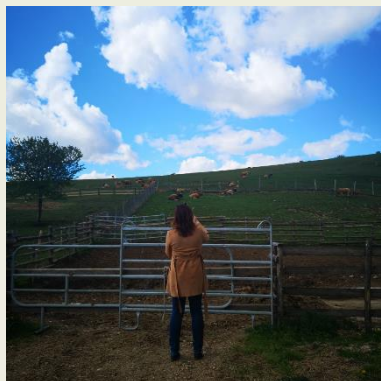
6. PROMOCIJA IQM DESTINATION LIKA STANDARDA

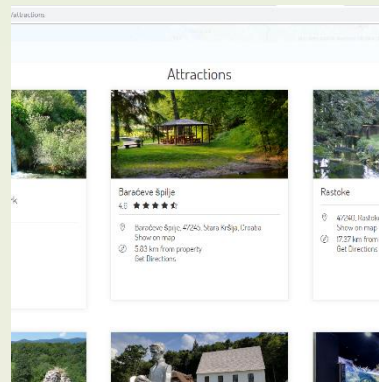
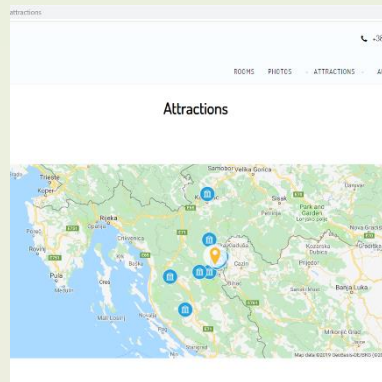
- 6.1. Promocija IQM Destination Lika standarda
- 6.2. Promocija nositelja projekta IQM Destination LIKA hotelskih objekata
- 6.3. Promocija partnera IQM Destination LIKA projekta IQM Destination LIKA hotelskih objekata
- 6.4. Komunikacija s gostom

7. CERTIFICIRANJE, KONTROLA I UNAPREĐENJE KVALITETE

- 7.1. Certificiranje i implementacija IQM Destination LIKA projekta

A
U
D
I
T
I



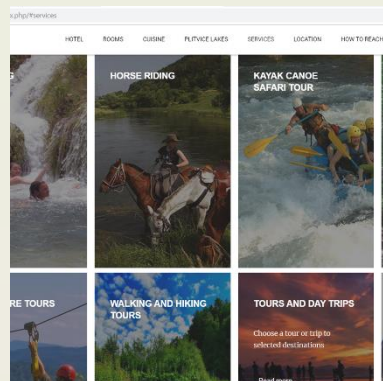


#LikaDestination

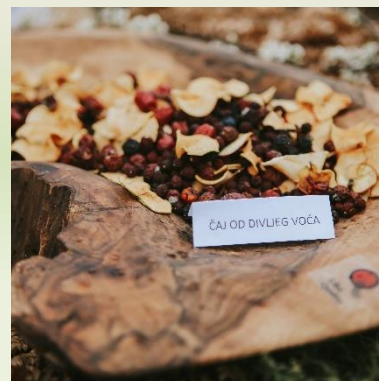
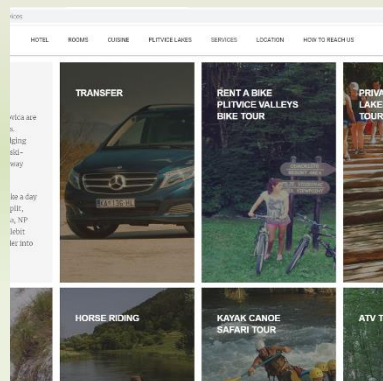
#visitLika



Instagram

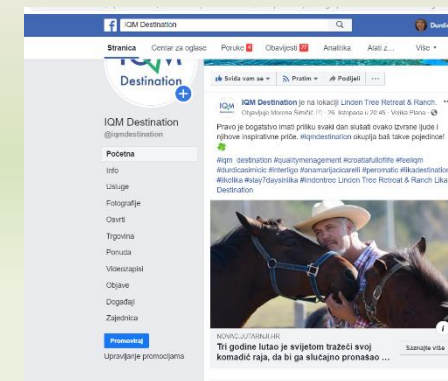


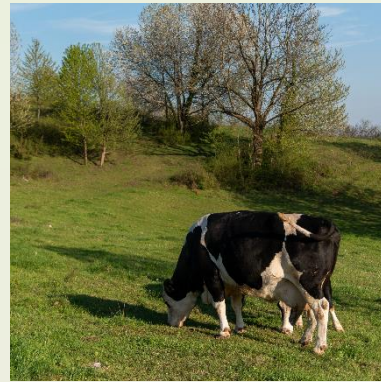
MARKETING



ONLINE BOOKING

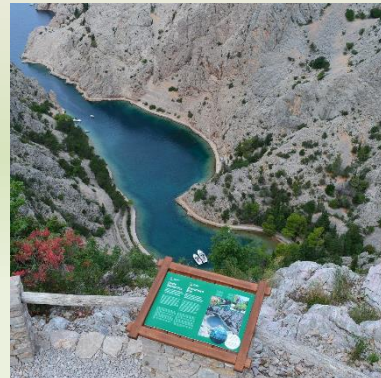
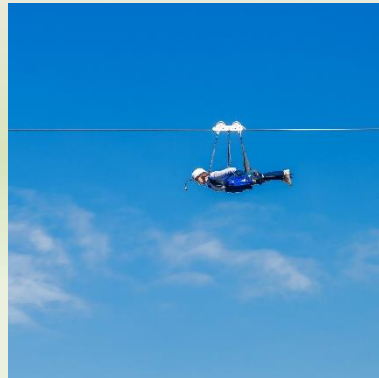
ONLINE TICKET





FOTOGRAFIJE

IZAZOV 2020



TRIPADVISOR

tripadvisor.com/Profile/LikaDestination?fid=81a76cdf-b7c4-46af-a784-049bf382d660

Activity feed Trips Photos Links Forums Travel map

Intro


Gospic, Croatia

Joined in Apr 2019

www.lika-destination.com

Official page for Lika Destination, where you can experience a unique combination of nature, including the most famous national park in Europe.



Lika Destination created a Trip
Nov 11



Top 5 adrenaline activities in Lika

By Lika Destination

If you are looking for a little bit of adrenaline, Lika is the perfect destination! Here we bring you top 5 adrenaline locations in Lika.

 Adrenalin park Ogi 3 reviews Rakovica, Croatia	 Adria Velebitica Adventur... 1 review Gospic, Croatia
--	--

Helpful Save all items Share

2020 TRIPADVISOR PROMOCIJA
SA SVIM SUBJEKTIMA ONLINE

NA ULAZNICI ZA NP PLITVIČKA JEZERA

Search results: lika destination - 1 x NP Plitvička jezera e-Ticket sustav x +

ticketing.np-plitvicka-jezera.hr

Dobrodošli u e-Ticket sustav NP Plitvička jezera

Molimo odaberite željeni datum, a zatim i sat posjete Nacionalnom parku Plitvička jezera. Sustav će prikazati [raspoložive ulaznice](#) ovisno o unesenom datumu i satu posjete.

Ulaznice je moguće kupiti isključivo unaprijed, [minimalno 1 dan prije željenog datuma dolaska](#).

tel: [+385 \(0\)53 751 928](tel:+385(0)53751928), e-mail: support@np-plitvicka-jezera.hr

Datum dolaska:


Vrijeme:


?


Želim park posjetiti danas, više ne mogu kupiti online ulaznicu, što mi je činiti? Putem [LINKA](#) možete pogledati trenutni broj * dostupnih ulaznica po satu i ulazu u park koje je moguće kupiti na službenim ulazima Parka (Ulaz 1, Ulaz 2 i pomoćni ulaz Flora). * Napomena: broj se mijenja kako se ulaznice prodaju te njihova dostupnost ovisi o broju posjetitelja koji na ulazu čekaju kupnju na licu mjesta.


#PlitviceFullExperience
MOBILNA APLIKACIJA


Početna | Opći uvjeti korištenja Internet trgovine | Uvjeti prodaje u JU NP Plitvička jezera

 **PLITVIČKA JEZERA** Nacionalni park National Park

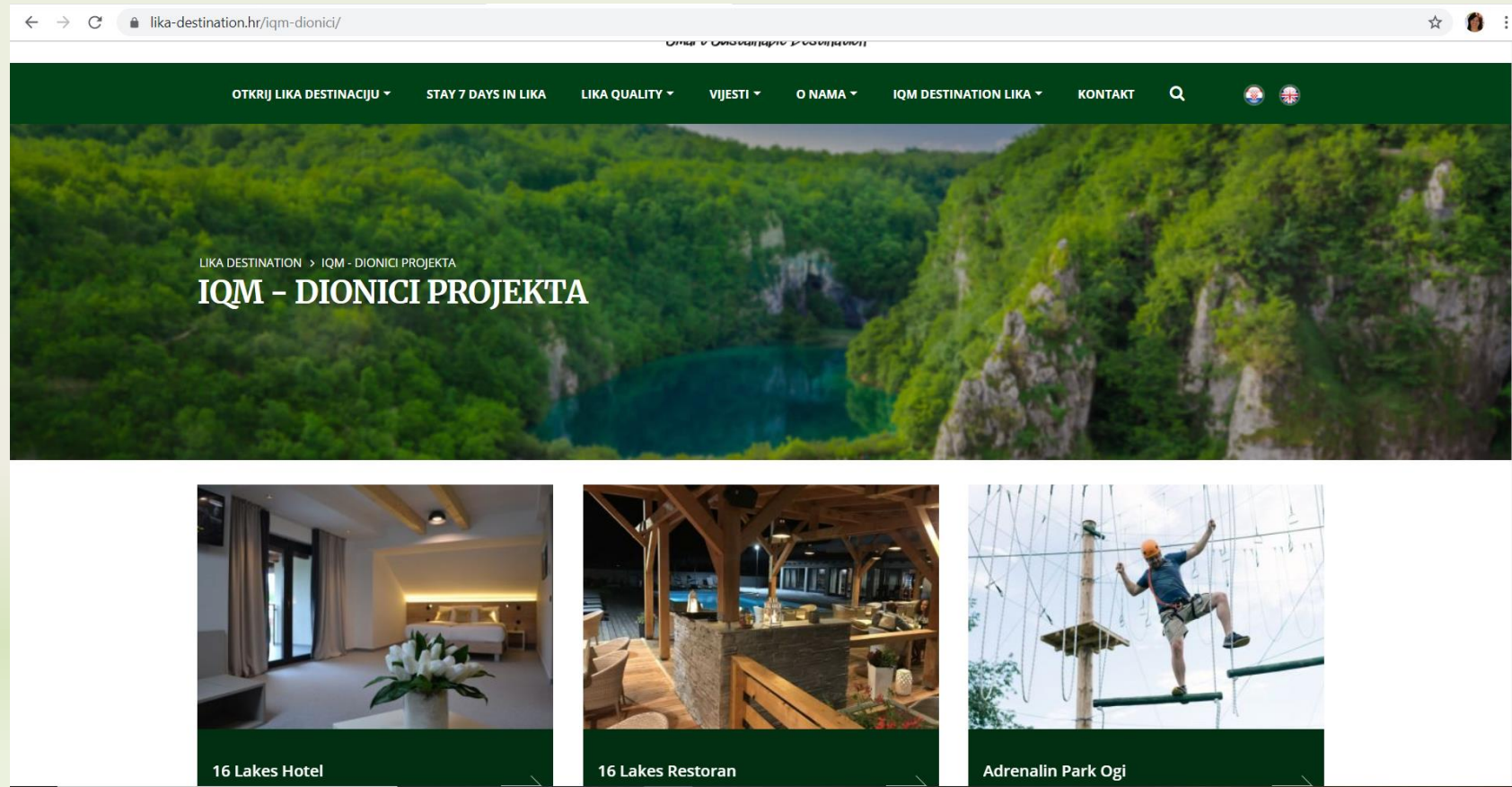
 United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization

 Plitvice Lakes National Park inscribed on the World Heritage List in 1979

 **PARKOVI HRVATSKE** Parks of Croatia

 **LIKA DESTINATION** - Smart Sustainable Destination

www.lika-destination.hr nova web stranica





HOME

O PROJEKTU

IQM STANDARDI

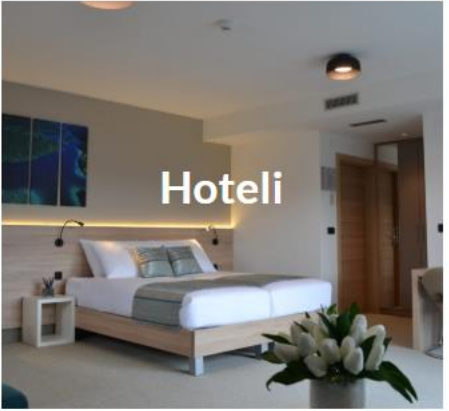
LIKA DESTINATION

PRETRAGA OBJEKATA

O NAMA

KONTAKT

EN



Hoteli



Privatni smještaj



Kampovi



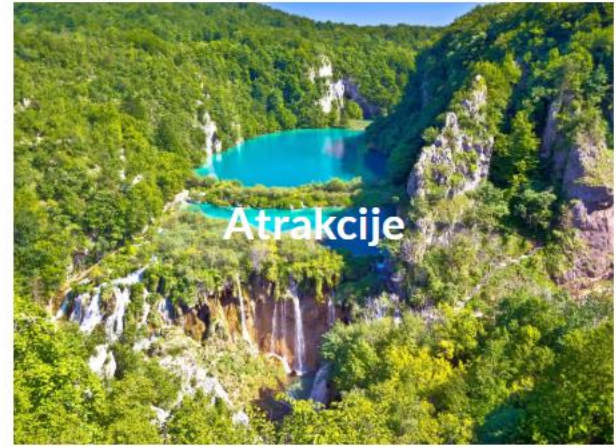
Ugostiteljski objekti



Turističke agencije



OPG-ovi



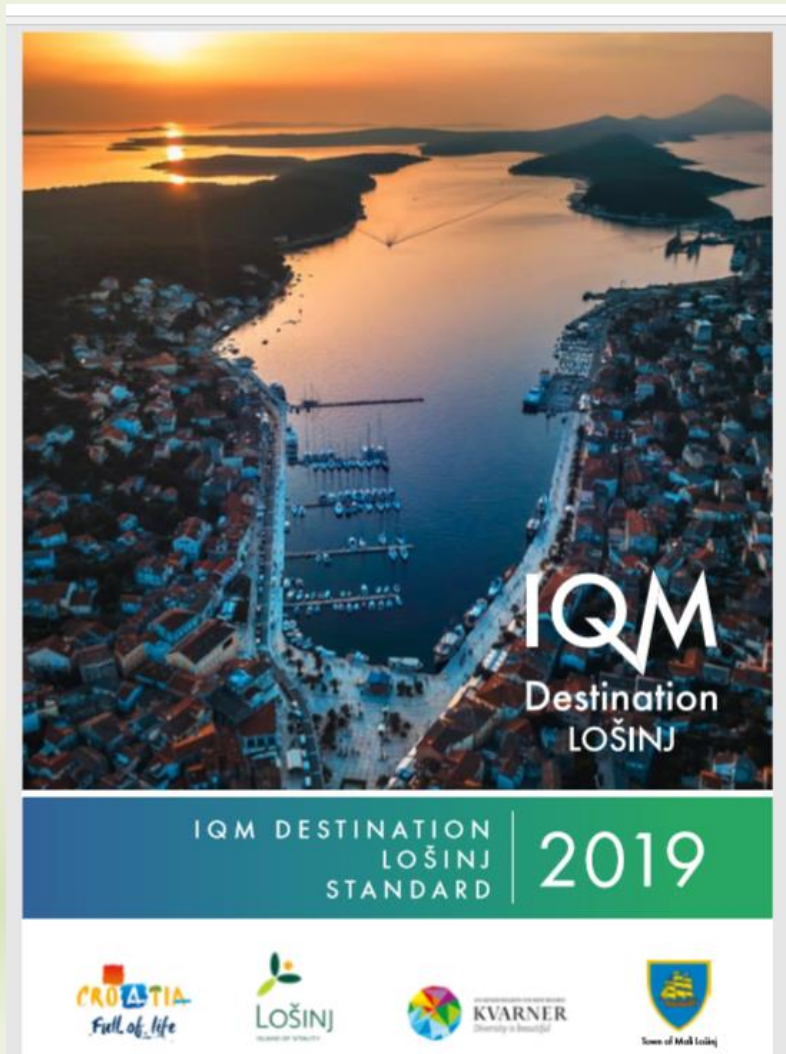
Atrakcije

BROŠURA

Po uzoru na IQM Desination LOŠINJ

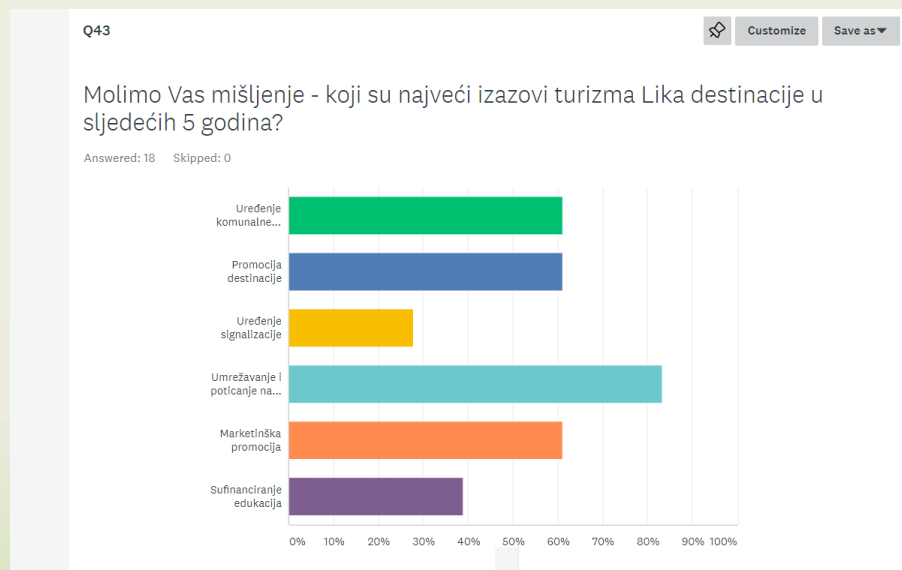
-Počinjemo prikupljati materijale, potrebno naznačiti tko nema fotografije

-Pripremite jednu rečenicu, viziju, cilj Vašeg poslovanja!



NAJVEĆI IZAZOVI U LIKA DESTINACIJI SLJEDEĆIH 5 GODINA

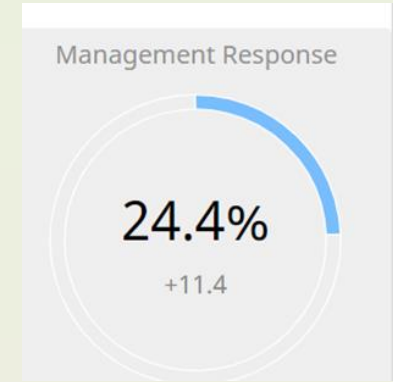
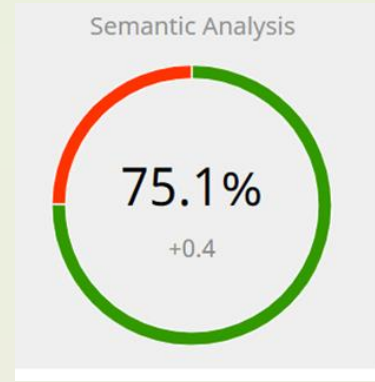
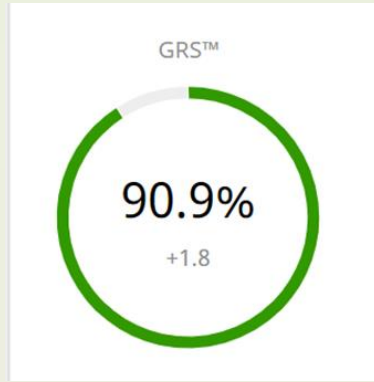
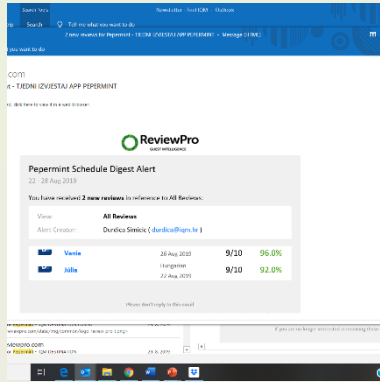
Samo zadovoljan stanovnik može biti dobar domaćin !



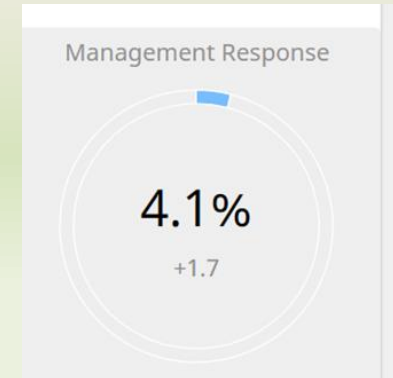
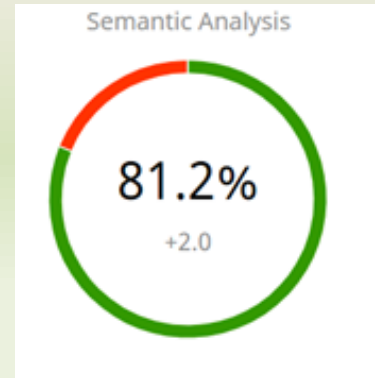
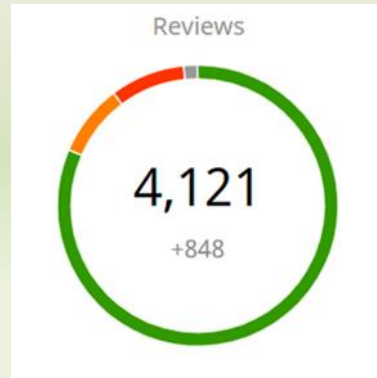
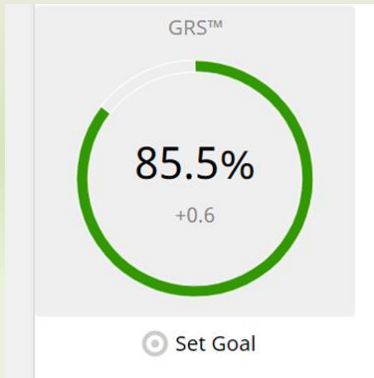
Velebit su Cist zrak NP Plitvička jezera Lika Ljepota na Gacka
Nacionalni parkovi ljudi je povezanost hrana
parkovi parkovi prirode Netaknuta priroda jezera mir
u Lici Priroda prometna povezanost prirode
Prirodne ljepote u bogata klima raznolikost zrak još uvijek

ANSWER CHOICES	RESPONSES
▼ Umrežavanje i preporuka je jako važno	66.67% 114
▼ Ne možemo raditi ukoliko jedni druge ne preporučamo	21.05% 36
▼ Preporuka nije potrebna	0.00% 0
▼ Sami se promoviramo, nije potrebno	0.58% 1
▼ Ne možemo napredovati bez odlične suradnje	29.24% 50
▼ Moramo jedni drugima pomoći i poticati u kvaliteti	42.69% 73

Total Respondents: 171



ONLINE REPUTACIJA

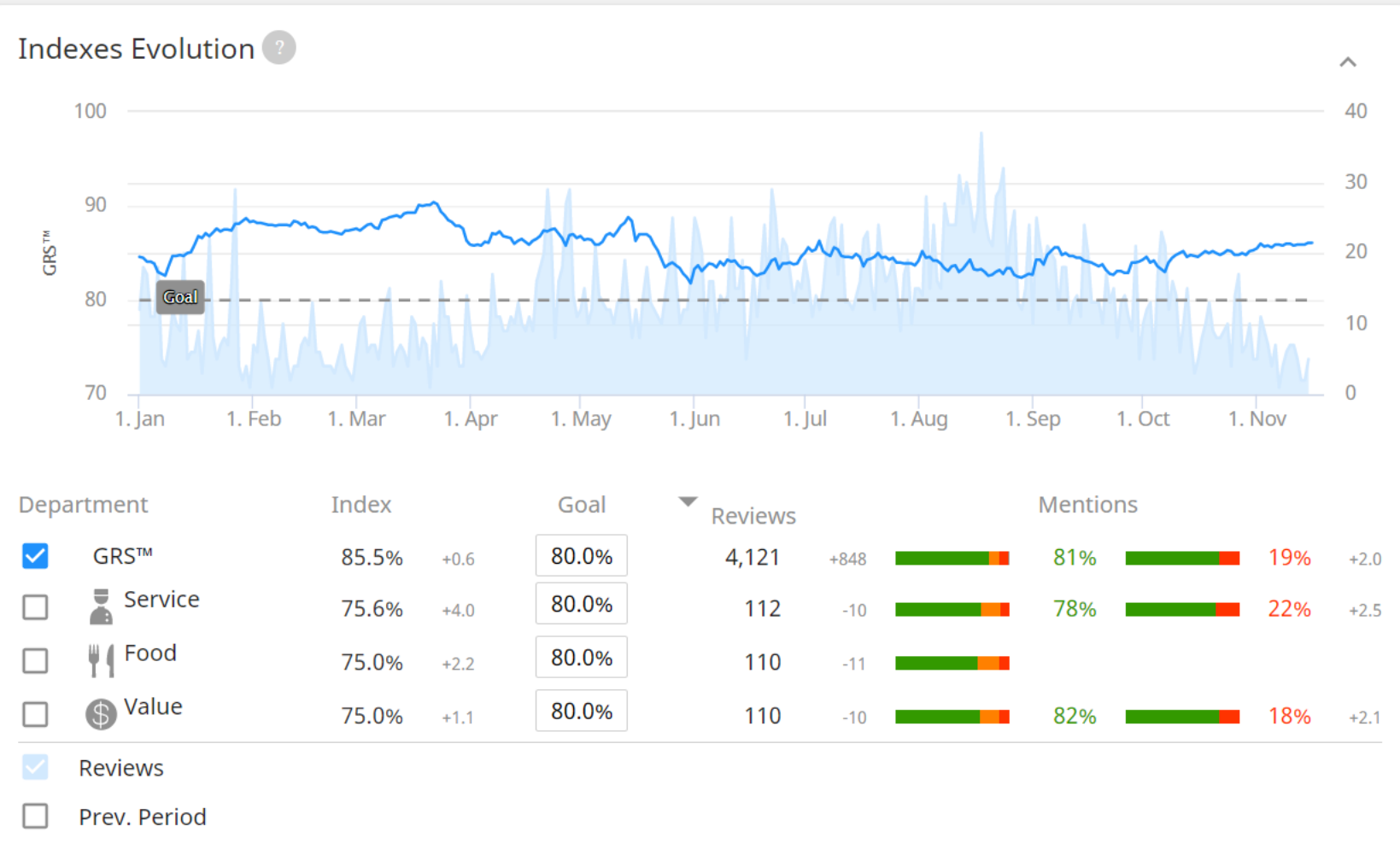




2020 NAGRADE

Department	Index	Reviews	Mentions
<input checked="" type="checkbox"/> GRS™	90.9% +1.8	41,370 +25,999	75% 25% +0.4
<input type="checkbox"/> Service	-	166 -77	55% 45% -2.7
<input type="checkbox"/> Cleanliness	-	68 -4	81% 19% +2.1
<input type="checkbox"/> Location	-	67 -60	89% 11% +3.0
<input type="checkbox"/> Value	-	67 -27	58% 42% -3.5
<input type="checkbox"/> Room	-	65 -41	67% 33% -0.1
<input type="checkbox"/> Food & Drink	-	6 -13	73% 27% -0.1
<input type="checkbox"/> Entertainment	-	1 -13	80% 20% +2.5
<input checked="" type="checkbox"/> Reviews			
<input type="checkbox"/> Prev. Period			

IQM Destination LIKA - RESTAURANTS



IQM Destination LIKA - RESTAURANTS

All Data Filters Actions

Summary ?

Responsible Reviews

2,173
+237

Management Response

4.1%
+1.7

Set Goal

Average Time

9.3
days

Distribution	Responded	Response Ratio	Avg. Time
<input type="radio"/> All	89 / 2,173	4.1%	9.3 d
<input type="radio"/> Positive	47 / 1,691	2.8%	9.2 d
<input type="radio"/> Neutral	15 / 183	8.2%	12.1 d
<input type="radio"/> Negative	17 / 233	7.3%	10.3 d
<input type="radio"/> Not Rated	10 / 66	15.2%	4.1 d

STANDARDI OPERACIJSKI PROCESI (SOP)

- **Primijetili smo izostajanje standardnih procedura**
- **Pripremamo destinacijski SOP**
- **Postavljanje ciljeva 2020**
- **Mjerenje**
- **Monitoring**
- **Kontrola**

PLAN 2020

IQM DESTINATION CARD

- **Popusti u partnerskim trgovinama, tvrtkama i sl.**

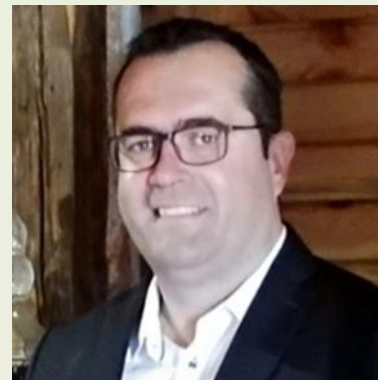
PLAN 2020

MJERENJE INDIKATORA ODRŽIVOG RAZVOJA

- Suradnja sa svim jedinicama lokalne samouprave
- Definiranje indikatora, suradnja sa Institutom za turizam
- Mjerenje
- Monitoring

Odjeljak A: Upravljanje odredištem		
Kriteriji	Referentni br. pokazatelja	GLAVNI pokazatelji su označeni ZELENO, a IZBORNI pokazatelji su PLAVI.
A.1 Javna politika o održivom turizmu	A.1.1	Postotak odredišta sa strategijom o održivom turizmu/akcijskim planom, s dogovorenim mjerama za praćenje, razvoj i ocjenjivanje
	A.1.1.1	Postotak stanovnika koji su zadovoljni svojim sudjelovanjem u turizmu i utjecajem na planiranje i razvoj turizma
	A.1.1.2	Postotak odredišta koji predstavlja organizacija za upravljanje odredištem
A.2 Održivo upravljanje turizmom u turističkim poduzećima	A.2.1	Postotak turističkih poduzeća/objekata a u odredištu koje koriste dobrovoljne certifikate/oznake za ekološke mjere/mjere kvalitete/mjere održivosti i/ili mjere korporativne društvene odgovornosti.
	A.2.1.1	Broj turističkih poduzeća/objekata s izvješćima o održivosti u skladu s Globalnom inicijativom za izvještavanje (GII)
A.3 Zadovoljstvo korisnika	A.3.1	Postotak posjetitelja zadovoljnih svojim općim iskustvom u odredištu
	A.3.1.1	Postotak ponovnih posjetitelja/posjetitelja koji se vraćaju (u roku od 5 godina)
A.4 Informiranje i komunikacija	A.4.1	Postotak posjetitelja koji su naveli da su svjesni napora odredišta usmjerenih na održivost odredišta
	A.4.1.1	Postotak poduzeća koja posjetitelje upoznaju sa svojim naporima usmjerenim na održivost u svojim proizvodima, marketingu ili brandiranju

Odjeljak B: Gospodarska vrijednost		
Kriteriji	Referentni br. pokazatelja	GLAVNI pokazatelji su označeni ZELENO, a IZBORNI pokazatelji su PLAVI.
B.1 Turistički tokovi (količina i vrijednost) na odredištu	B.1.1	Broj turističkih noćenja po mjesecu
	B.1.1.1	Relativan doprinos turizma gospodarstvu u odredištu (% BDP-a)
	B.1.1.2	Broj jednodnevnih posjetitelja u visokoj sezoni i niskoj sezoni
	B.1.1.3	Dnevna potrošnja po jednodnevnom posjetitelju
	B.1.2	Dnevna potrošnja po turistu (smještaj, hrana i piće, druge usluge)
B.2 Poslovni rezultati turističkih poduzeća	B.2.1	Prosječna duljina boravka turista
	B.2.1.1	Prosječna duljina boravka jednodnevnih posjetitelja (sati)
	B.2.1.2	Postotak deset najvećih turističkih poduzeća uključenih u upravljanje odredištem/kooperativni marketing
	B.2.2	Stopa popunjenosti u komercijalnim smještajnim kapacitetima po mjesecu i prosjek za godinu
	B.2.2.1	Prosječna cijena po sobi u odredištu
B.3 Količina i kvaliteta zaposlenosti	B.3.1	Neposredna zaposlenost u turizmu kao postotak ukupne zaposlenosti
	B.3.1.1	Postotak sezonskih poslova u turizmu



IQM destination LIKA team

