

IQM Destination NIJEMCI

Knjiga standarda za turističke agencije

Sadržaj

[UVOD 4](#_Toc79571667)

[1. OSNOVNE INFORMACIJE O IQM DESTINATION NIJEMCI PROJEKTU 4](#_Toc79571668)

[2. PONUDA 4](#_Toc79571669)

[2.1. Sveukupna ponuda 4](#_Toc79571670)

[2.2. Ponuda turističke agencije 4](#_Toc79571671)

[2.3. Tematski paket-aranžmani 5](#_Toc79571672)

[2.4. Preporuka partnerima o usvajanju IQM Destination NIJEMCI standarda 5](#_Toc79571673)

[3. PROSTOR TURISTIČKE AGENCIJE 5](#_Toc79571674)

[3.1. Dizajn interijera turističkih agencija koje posluju u fizičkom prostoru 5](#_Toc79571675)

[3.2. Glazba 5](#_Toc79571676)

[3.3. Miris 5](#_Toc79571677)

[3.4. Okoliš 5](#_Toc79571678)

[3.5. Vrijeme poslovanja 6](#_Toc79571679)

[3.6. Internet 6](#_Toc79571680)

[3.7. Način plaćanja 6](#_Toc79571681)

[4. OSOBLJE TURISTIČKE AGENCIJE 6](#_Toc79571682)

[4.1. Informiranost djelatnika turističkih agencija o ponudi 6](#_Toc79571683)

[5. KVALITETA USLUGE 6](#_Toc79571684)

[5.1. Mjerenje i kontrola kvalitete usluga i proizvoda turističke agencije 6](#_Toc79571685)

[6. PROMOCIJA IQM Destination NIJEMCI standarda 7](#_Toc79571686)

[6.1. Promocija IQM Destination NIJEMCI standarda 7](#_Toc79571687)

[6.2. Promocija nositelja projekta IQM Destination NIJEMCI turističkih agencija 7](#_Toc79571688)

[6.3. Promocija partnera IQM Destination NIJEMCI projekta IQM Destination NIJEMCI turističkih agencija 7](#_Toc79571689)

[6.4. Komunikacija s gostom 7](#_Toc79571690)

[7. CERTIFICIRANJE, KONTROLA I UNAPREĐENJE KVALITETE 8](#_Toc79571691)

[7.1. Certificiranje i implementacija IQM Destination NIJEMCI projekta 8](#_Toc79571692)

[7.2. Kontrola kvalitete 8](#_Toc79571693)

[7.3. Sustav unapređenja kvalitete 8](#_Toc79571694)

[8. PRIRUČNIK ZA DJELATNIKE - ZLATNA PRAVILA 9](#_Toc79571695)

[8.1. Timski rad 9](#_Toc79571696)

[8.2. Nekoliko savjeta u slučaju reklamacija gostiju 9](#_Toc79571697)

[8.3. Standardi ponašanja 10](#_Toc79571698)

[8.4. Strogo je zabranjeno za vrijeme radnog vremena 10](#_Toc79571699)

[8.5. Svaki djelatnik ima pravo 10](#_Toc79571700)

[8.6. Radna okolina 11](#_Toc79571701)

[Izgled djelatnika 11](#_Toc79571702)

[8.7. Osobna higijena djelatnika: 11](#_Toc79571703)

[8.8. Odjeća, obuća, nakit, uniforma (ako je propisana) 11](#_Toc79571704)

[8.9. Zaštita privatnosti 12](#_Toc79571705)

[8.10. Zaštita podataka 12](#_Toc79571706)

# UVOD

Cilj IQM Destination NIJEMCI je umrežavanje partnera i njihovih usluga te turističkih proizvoda u destinaciji. Uspostavljanjem javno-privatnog partnerstva, naglašavamo važnost kvalitete usluge i proizvoda te konkurentne prednosti destinacije. Temeljne odrednice u upravljanju kvalitetom u destinaciji su održivi razvoj i odgovorni turizam. Gostima se ovim projektom pruža viša kvaliteta usluge, preporučuju se najkvalitetniji sadržaji i partneri tetime podižemo razinu zadovoljstva ukupnim dojmom gosta u destinaciji.

U ovoj knjizi IQM Destination NIJEMCI standarda za turističke agencije određeni su standardi koje moraju ispunjavati sudionici IQM Destination NIJEMCI projekta da bi prije svega bili u skladu s kvalitativnim razvojem destinacije, ispunili očekivanja partnera i gostiju te povezali se odnosno umrežili se s IQM Destination NIJEMCI partnerima turističke ponude u destinaciji. Knjiga standarda uključuje popis obveznih elemenata, pojašnjenje važnosti, primjer povezanosti i način implementacije u IQM Destination NIJEMCI sustav. Sudionici su obvezni ispuniti zakonske obveze za obavljanje vlastite djelatnosti. Naručitelji nisu obvezni posebno provjeravati ispravnost poslovanja u smislu zakonskih odredbi, sudionici IQM Destination NIJEMCI projekta dužni su samostalno provoditi poslovanje u skladu sa zakonom. IQM Destination NIJEMCI sustav upravljanja kvalitetom određuje standarde koje su sudionici obvezni zadovoljiti i poslovati u skladu s njima te oni su predmet kontrole i audita naručitelja i voditelja projekta. Kriteriji i način provjere standarda utvrđuju se Knjigom standarda.

# OSNOVNE INFORMACIJE O IQM DESTINATION NIJEMCI PROJEKTU

Turističke agencije – potpisnici sporazuma imenuju odgovorne osobe koje kontroliraju provođenje standarda, ispravak nedostataka u poslovanju te ispunjavaju sve obveze navedene u sporazumu. Odgovorne osobe u ime partnera, potpisnika sporazuma, dužne su komunicirati s IQM timom i naručiteljem, s ciljem bolje implementacije, rješavanja izazova i napretka u kvaliteti. Sudionici projekta obvezni su prijaviti se na Javni poziv, koji raspisuje naručitelj te koji propisuje uvjete i rokove prijave.

# PONUDA

## Sveukupna ponuda

Opis standarda:

IQM Destination NIJEMCI turistička agencija obvezna je u okviru svoje ponude ispunjavati najmanje 80% standarda navedenih u sporazumu za IQM Destination NIJEMCI standard kvalitete. Sudionik projekta mora definirati koji uvjeti se ispunjavaju u potpunosti i planirati potpunu implementaciju svih elemenata u naredne 3 godine.

## Ponuda turističke agencije

Opis standarda:

Turistička agencija kao sudionik IQM Destination NIJEMCI projekta obvezna je dodatno promovirati ostale sudionike projekta s kojima direktno i indirektno surađuje. Ako turistička agencija koristi usluge i proizvode ostalih sudionika kao što su mali iznajmljivači, hoteli, restorani, trgovine, wellness centri i slično, dužna je posebno istaknuti sudionike IQM Destination NIJEMCI projekta kao visoko kvalitetnu uslugu ili proizvod. Pod posebnim isticanjem misli se na IQM Destination NIJEMCI oznaku uz proizvod ili uslugu koja je istaknuta uponudi turističke agencije- u elektronskom ili tiskanom izdanju. Ako turistička agencija ne koristi usluge ili proizvode nekog od sudionika IQM Destination NIJEMCI projekta, preporučuje se da ih preporučuje svojim klijentima. Preporuka se može realizirati usmenim putem te elektronskim ili tiskanim putem.

## Tematski paket-aranžmani

Opis standarda:

Ako turistička agencija nudi paket-aranžmane ili slične usluge, preporučuje se korištenje usluga i proizvoda što većeg broja sudionika IQM Destination NIJEMCI projekta. Ako turistička agencija nudi paket-aranžmane, preporučuje se imati u ponudi najmanje tri aranžmana na temu destinacije, bioraznolikosti, prirodnih vrijednosti, zdravlja. Ako paket-aranžmanili slična usluga sadrži najmanje jednu uslugu ili proizvod nositelja IQM Destination NIJEMCI standarda, potrebno je to istaknuti. Naznačeno se ističe IQM Destination NIJEMCI logotipom uz naziv proizvoda ili usluge koji se u paket-aranžmanu koriste.

## Preporuka partnerima o usvajanju IQM Destination NIJEMCI standarda

Opis standarda:

Turistička agencija obvezna je upoznati svoje partnere s IQM Destination NIJEMCI standardom upravljanja kvalitetom destinacije s ciljem ulaska što većeg broja dionika u projekt. Većim brojem sudionika IQM Destination NIJEMCI projekta povećava se kvaliteta turističke ponude čitave destinacije. Preporučuje se da turistička agencija koja je sudionik IQM Destination NIJEMCI projekta preporuči svim svojim partnerima usklađivanje s IQM Destination NIJEMCI standardima. Ako turistička agencija surađuje s malim iznajmljivačima, istaknut će #iqmdestination one partnere koji imaju IQM Destination NIJEMCI oznaku kvalitete. Ovisno o algoritmu pojedinih internetskih stranica agencija, navedeno isticanje logotipa povećat će vidljivost usluge njihovih partnera te utjecati na poboljšanje njihova poslovanja. Turistička agencija će partnerima koji imaju IQM Destination NIJEMCI oznaku kvalitete slati ankete (ili napomenuti da nude gostima ankete) koje mogu ponuditi svojim gostima.

# PROSTOR TURISTIČKE AGENCIJE

## Dizajn interijera turističkih agencija koje posluju u fizičkom prostoru

Opis standarda:

Dizajn mora biti usklađen s trendovima u turizmu i detaljima lokalnih elemenata tradicije. Ako se u svrhu dekoriranja prostora koristi cvijeće/bilje, ono mora biti svježe ili suho (nisu dopuštene plastične dekoracije niske kvalitete). Detalji moraju biti u skladu s podnebljem, isključivo lokalnog podrijetla. Nisu dopušteni neprilagođeni detalji koji narušavaju sklad i nisu povezani s podnebljem.

## Glazba

Opis standarda:

Glazba u prostoru turističke agencije mora biti usklađena s destinacijom i pridonijeti stvaranju ugodne atmosfere. Nije dopuštena preglasna glazba kao i glazba koja narušava atmosferu destinacije i ometa komunikaciju između djelatnika i gostiju koji se nalaze u prostoru turističke agencije.

## Miris

Opis standarda:

Ni u kojem unutrašnjem prostoru nije preporučeno korištenje umjetnih mirisa. Preporučuju se prirodni mirisi i eterična ulja destinacije.

## Okoliš

Opis standarda:

Okoliš objekta mora biti dotjeran, preporučuje se sadnja lokalnog bilja. Turistička agencija je obvezna istaknuti na ulazu u agenciju, ako se radi o klasičnoj turističkoj agenciji koja posluje u poslovnom prostoru, #IQMdestination, #VisitVukovarSrijem, #IQMpass, #VisitNijemci, #IQMdestinationNijemci.

## Vrijeme poslovanja

Opis standarda:

Sve agencije obvezne su poslovati tijekom cijele godine. Agencije koje imaju više poslovnica obvezne su poslovati tijekom čitave godine, no njihove poslovnice ne moraju biti otvorene tijekom čitave godine, ali moraju biti dostupne potencijalnim i budućim gostima za sve njihove upite e-porukom ili telefonom. Internetske turističke agencije koje nemaju poslovni prostor obvezne su biti dostupne potencijalnim i budućim gostima za sve njihove upite e-porukama ili telefonom.

## Internet

Opis standarda:

Sve agencije obvezne su dati svom klijentu podatke za korištenje interneta unutar turističke agencije, dok se u njoj nalazi.

## Način plaćanja

Opis standarda:

Obveza objekta je svojim kupcima osigurati, uz gotovinsko i kartično plaćanje.

# OSOBLJE TURISTIČKE AGENCIJE

## Informiranost djelatnika turističkih agencija o ponudi

Opis standarda:

Djelatnici turističke agencije moraju biti detaljno upoznati s ponudom koju nude gostima, znati kvalitetno prezentirati i zainteresirati gosta, pružiti mu sve potrebne informacije, priče o tradiciji, novosti u ponudi čime će povećati zadovoljstvo gosta. Djelatnici moraju uvijek imati pripremljene, dopunjene i ažurirane informacije o destinaciji, s naglaskom na ponudu svih sudionika IQM Destination NIJEMCI projekta, mogućnostima koje se pružaju svim skupinama gostiju (djeca, osobe s poteškoćama ukretanju, slabije pokretne osobe) te informacije o kulturi, povijesti destinacije. Djelatnici turističke agencije dužni su jednom godišnje sudjelovati na edukaciji koja je namijenjena svim turističkim djelatnicima IQM Destination NIJEMCI projekta. Edukacija će obuhvatiti različite segmente, među ostalim i informacije o najnovijim ponudama destinacije.

# KVALITETA USLUGE

## Mjerenje i kontrola kvalitete usluga i proizvoda turističke agencije

Opis standarda:

Turistička agencija obvezna je imati kvalitetu usluga i proizvoda ocijenjenu ocjenom koja je najmanje 80% od najveće (ukupno 100% moguće). Odgovornaosobauobjektu za IQM Destination NIJEMCI projekt obvezna je cijeli tim poticati da najmanje 50% gostiju ocijeni uslugu turističke agencije. Turistička agencija obvezna je poticati goste na korištenje online platformi i općenito ostavljanje komentara, obvezna je odgovoriti gostima na sve negativne komentare, u skladu s uzancama u turizmu, te biti obzirna u odabiru teksta. Tijekom implementacije IQM Destination NIJEMCI projekta za sve dionike bit ćeorganizirana obveznaedukacija na temu upravljanja komentarima i korištenja online platformi kako bi ovaj standard bio u potpunosti ispravno proveden, u skladu s najnovijim trendovima.

# PROMOCIJA IQM Destination NIJEMCI standarda

## Promocija IQM Destination NIJEMCI standarda

Opis standarda:

Odgovorna osoba za provođenje IQM Destination NIJEMCI ima obvezu poticati promociju destinacije, za svoje proizvode i usluge imati najmanje 10 do 15 fotografija visoke rezolucije koje IQM tim smije koristiti u aktivnoj promociji. Obvezuje se online i offline alatima promovirati vrijednosti destinacije NIJEMCI. Obvezuju se svi sudionici IQM Destination NIJEMCI u usmenoj, online i pisanoj komunikaciji pronaći način promoviranja najmanje 10 partnera u projektu i o tome osoba koja je odgovorna za projekt pismeno izvještava nositelja projekta pri potpisivanju sporazuma. Obveza promocije partnera i komunikacija projekta sastavni je dio sporazuma. U slučaju promjena, pisanim putem mora se dostaviti informacija o promjeni načina komunikacije o projektu i sudionicima projekta.

## Promocija nositelja projekta IQM Destination NIJEMCI turističkih agencija

IQM Destination NIJEMCI turističku agenciju promovirat će nositelj projekta isticanjem IQM Destination NIJEMCI logotipa na promotivnim materijalima te tematskim medijskim nastupima IQM tima i Turističkih zajednica kontinuirano. Promocija obuhvaća offline i online promociju te medijsku promociju.

## Promocija partnera IQM Destination NIJEMCI projekta IQM Destination NIJEMCI turističkih agencija

Opis standarda:

Naglasak je na međusobnoj komunikaciji i poticanju naizvrsnost sudionika projekta. Poticanje dionika za inovacije i kvalitativno unapređenje cjelokupne destinacijske ponude, razmjena mišljenja, iskustva, međusobno partnerstvo. Svi dionici dužni su isticati IQM Destination NIJEMCI logotip u svim sredstvima komunikacije prema gostima; isticati IQM Destination NIJEMCI logotip u elektronskim i tiskanim izdanjima kojima se obraćaju gostima. Dogovara se međusobni odnos eventualnih popusta, prioriteta, suradnje između IQM Destination NIJEMCI partnera. Ovaj odnos nije obvezan, ali je poželjan, čime se stječu kvalitetniji uvjeti za gosta, potiče prodaja i povećava se kvaliteta doživljaja gosta u destinaciji.

## Komunikacija s gostom

Opis standarda:

Potpisnici sporazuma, dionici u projektu obvezuju se gostu prioritetno dati preporuku za usluge nositelja IQM Destination NIJEMCI standarda kvalitete. Gosta se informira o svim povoljnostima koje može imati kod partnera projekta, popustima, prednostima i sl.

U potpisu e-poruke obvezno je korištenje IQM Destination NIJEMCI logotipa ili #IQMdestinationNijemci.

Na društvenim mrežama obvezno je korištenje hashtagova #IQMdestination, #VisitVukovarSrijem, #IQMpass, #VisitNijemci, #IQMdestinationNijemci.

# CERTIFICIRANJE, KONTROLA I UNAPREĐENJE KVALITETE

## Certificiranje i implementacija IQM Destination NIJEMCI projekta

Opis standarda:

Službeni auditor IQM Destination NIJEMCI obilazi turističku agenciju na način da dolaskom u objekt pomoću check lista kontrolira spremnost objekta za ulazak u projekt. Ako turistička agencija ispunjava zadani standard, formalno se potpisuje sporazum s naručiteljem projekta. Potpisivanjem sporazuma turistička agencija potvrđuje spremnost za početak provođenja sustava kvalitete u skladu s obvezama iz Knjige standarda. U svakom certificiranom objektu na ulazu na vidljivom mjestu obvezno je isticanje obilježja kvalitete – IQM Destination NIJEMCI logotipa te obilježavanje destinacije u promotivnim materijalima i u aktivnoj promociji kada je god to moguće. Ako se radi o internetskoj turističkoj agenciji koja ne posluje u poslovnom prostoru, audit se radi samo za poslovanje turističke agencije u skladu s IQM Destination NIJEMCI standardima koji se ne odnose na fizički objekt. Ako turistička agencija ne zadovoljava ili nije u mogućnosti provesti pojedine standarde, auditor zadržava pravo odbijanja ili traži adekvatno rješenje u skladu s propisanim standardima koje zahtijeva knjiga standarda IQM Destination NIJEMCI sustava. Nakon svakog audita auditor dostavlja zapisnik sa savjetima za poboljšanje poslovanja u pojedinim segmentima. Turističkoj agenciji preporučuje se postupiti u skladu s uputama koje će biti poticaj za kvalitetniju uslugu i proizvode, a time i cijele destinacije.

## Kontrola kvalitete

Opis standarda:

Kontrola kvalitete svih sudionika IQM Destination NIJEMCI projekta provodi se kontinuirano. Partneri projekta svoju kvalitetu provjeravaju online i offline, a cilj je dobiti što više ocjene gostiju i što više odgovora gostiju o kvaliteti u objektu. Turistička agencija obvezna je poticati goste na korištenje online platformi i općenito na ostavljanje komentara, obvezna je odgovoriti gostima na sve negativne komentare, u skladu s uzancama u turizmu, te biti obzirna u odabiru teksta. U offline sustavu način anketiranja gostiju određuje nositelj projekta, a IQM tim dostupan je za savjete o najkvalitetnijem načinu, obradi i prezentaciji rezultata. Na osnovi rezultata anketa i tajnog audita kao potencijalnog načina kontrole kvalitete organiziraju se radionice čijim će se temama nastojati unaprijediti kvaliteta poslovanja dionika, posebno u onim segmentima koji su se pokazali kao slabosti. Godišnji auditi obavljaju se u dogovoru s partnerima, prema prethodnoj najavi i prije svega imaju edukativno-savjetodavnu ulogu. Kontrola se obavlja po istim check listama po kojima se prolazilo prilikom ulaska u projekt.

## Sustav unapređenja kvalitete

Opis standarda:

Ako naručitelj samostalno ili tijekom audita ovlaštenih osoba utvrdi da se dogovoreni standardi ne primjenjuju, treba poslati pismenu opomenu partneru (pismo ili e-poruka) te tražiti da se uskladi u roku od 15 dana. Opomena može sadržavati i upute o postupanju te način dostave dokaza o provedenim radnjama. IQM Destination NIJEMCI sustav upravljanja kvalitetom osigurava integralni pristup i uključuje sve čimbenike u implementaciju samog sustava koji ispunjavaju zadane uvjete. Turističke zajednice kao nositelji projekta, uz podršku autora projekta moraju koordinirati sve partnere projekta te potencijalnim partnerima pomoći pri ispunjavanju uvjeta za ulazak uprojekt. Svi sudionici i partneri projekta moraju imati isti cilj, a to je unapređenje ukupne kvalitete u svojim djelatnostima i šire u cjelokupnoj destinaciji. Svaki sudionik u IQM Destination NIJEMCI projektu dobit će pojedinačne Knjige standarda s uputama i normama te check liste koje treba zadovoljiti da bi ostvario pravo na ulazak u integralno upravljanje kvalitetom destinacije.

# PRIRUČNIK ZA DJELATNIKE - ZLATNA PRAVILA

Priručnik IQM Destination napravljen je sa svrhom informiranja i da se ponekad podsjetimo koliko smo važni u poticanju na izvrsnost te kako malim detaljem možemo napraviti iskorak.

- Budite nasmijani!

- Pozdravite svakog gosta kojeg susretnete po pravilu 10/5. Na udaljenosti od 10 koraka pogledajte ga i nasmiješite mu se, na udaljenosti od 5 koraka pozdravite ga.

- Gost je najvažnija osoba i uglavnom je uvijek u pravu.

- Neraspravljajtesgostom, možete pobijediti argumentima, ali i izgubiti gosta.

- Pružite vrhunsku uslugu i individualnu uslugu, obratite se gostu imenom.

- Promatrajte potrebu gosta, ponudite mu pomoć.

- Ako razgovarate s kolegama, pri dolasku gosta zaustavite razgovor.

- Nisu dopušteni dovikivanje i glasni razgovori koji ometaju boravak gosta.

- Provjerite sve informacije i dostupnost usluge, ne postoje odgovori „ne“ ili „ne znam“.

- Obraćajte se gostu prvi i zadnji, sa zlatnim pravilom: Hvala! Molim! Izvolite! Oprostite!

- Odnos prema suradnicima i kolegama uvijek mora biti profesionalan.

## Timski rad

Svaki djelatnik zaposlen je zbog svojih znanja, vještina i osobnosti

- Budno motrite na sve što se zbiva oko vas.

- Preuzmite osobnu odgovornost za zadovoljstvo svakog gosta.

- Učinite sve kako gost nikada ne bi imao priliku steći negativno iskustvo!

- Timski rad neka bude vaš izbor.

- Budite spremni ponuditi svoju pomoć.

- Proslijedite potrebnu informaciju.

- Pozdravite gosta kod svakog susreta.

- Prenesite potrebno znanje.

- Zatražite informacije i pomoć.

- Poslušajte prijedloge i povratne informacije.

- Upoznajte svoje radne obaveze.

- Neka vaš odnos prema kolegama bude uvijek profesionalan, korektan i pošten.

## Nekoliko savjeta u slučaju reklamacija gostiju

- Komentare promatrajte i prihvatite s pozitivne strane.

- Uvijek riješite problem odmah i na mjestu gdje se dogodio – bez odgađanja.

- Gost koji sežali uvijek ima prioritet i mora mu se, ako je ikako moguće, odmah pomoći.

- Dozvolite gostu da govori i ne prekidajte ga dok izlaže primjedbu ili pritužbu.

- Postavite detaljna pitanja koja vam mogu pomoći u rješavanju problema.

- Nemojte biti previše znatiželjni i ne zalazite u privatnost gosta.

- Ostanite smireni, koncentrirani i objektivni.

- Djelujte tako da gost osjeti da ćete odmah sve potrebno poduzeti.

- Ako niste vezani strogim pravilima, prilagodite se situaciji.

- Ako iskrsne nešto što ne znate riješiti, bez ustručavanja tražite pomoć nadređenog.

- Upamtite da na pismene primjedbe uvijek odgovara Odjel menadžmenta.

- U negativnoj ili neugodnoj situaciji učinite sve kako biste ostavili pozitivan dojam.

## Standardi ponašanja

- Prema svom poslu odnosite se dostojanstveno i profesionalno, a obavljajte ga na najbolji

mogući način.

- Kvalitetno, stručno i točno obavljajte posao u skladu sa standardima i pravilima struke.

- Ustrajno i predano nastojte završiti započeti posao u što kraćem vremenu

- Odgovorno se ponašajte prema preuzetim obvezama te savjesno ih ispunite.

- Ne prebacujte svoje obveze ili pogreške na druge, već uvijek stojite iza svojih postupaka.

- Na posao dolazite na vrijeme određeno za konkretno radno mjesto.

- Nije dozvoljeno kasniti na posao, osim ako kašnjenje nije iz opravdanih razloga prije prijavljeno nadređenom.

- Ako se rad obavlja u smjenama, dopušteno je mijenjanje smjena, ali samo uz odobrenje

nadređene osobe.

- Djelatnik ne može napustiti svoje radno mjesto ako mu nije došla smjena.

- Iznimno, djelatnik može napustiti radno mjesto uz isključivo dopuštenje nadređenog.

- Djelatnicima je dopušteno parkiranje osobnih vozila na isključivo za to određenim

mjestima.

- Nije dopušteno od gostiju zahtijevati napojnice, poklone ili usluge.

- Dužni ste čuvati i pažljivo postupati s imovinom poduzeća i ne koristiti je u privatne svrhe.

- Obvezna je lojalnost poduzeću i čuvanje dostupnih poslovnih tajni.

- U međusobnim odnosima stvarajte i njegujte odnos povjerenja i zajedništva što pridonosi stvaranju poticajne i pozitivne radne klime.

- Spremno pružite pomoć svakome kome je ona potrebna, bez obzira na to radi li se o gostu, kolegi, nadređenom ili podređenom.

## Strogo je zabranjeno za vrijeme radnog vremena

- pušenje u objektu ili ispred objekta, gdje se kreću gosti;

- konzumiranje alkohola i drugih opijata;

- žvakanje žvakaćih guma;

- sjedenje s gostima (osim u zato predviđenim i najavljenim situacijama – prezentacije, prodaja i sl.);

- uporaba telefona u privatne svrhe;

- zadržavanje u krugu objekta nakon isteka radnog vremena;

- dovođenje članova obitelji, prijatelja i poznanika na radno mjesto;

- međusobno okupljanje i druženje djelatnika u službenim prostorima za goste;

- dovođenje u bilo kakvu opasnost vlastiti ili tuđi život;

- javno naglašavanje ili provođenje udjelo bilo kakvih načina verbalnih ili fizičkih konflikata temeljenih na rasnim, vjerskim, spolnim opredjeljenjima ili razlikama u mišljenju;

- ugrožavanje vlastitog i tuđeg identiteta (javno iznošenje osobnih stavova glede karakternih, duševnih ili fizičkih nedostataka gosta, radnih kolega, nadređenih ili poslovnih partnera);

- pušenje i okupljanje dvaju ili više djelatnika istodobno

## Svaki djelatnik ima pravo

- informirati se o kvaliteti svog rada i postignutim rezultatima kod svog nadređenog;

- na vlastito mišljenje i davanje prijedloga za rješenje konkretnog problema poštujući

hijerarhijsku liniju;

- na kratku pauzu (pušenje, toalet i slično) u za to predviđenim prostorijama;

- na otvorenost, pristojan ton i objektivnost osobe koja mu je nadređena;

- biti osposobljen i pripravljen za obavljanje povjerenih zadataka;

- biti osposobljen za rad na siguran način;

- na točan opis radnog mjesta u kojem je jasno i nedvosmisleno naznačeno koji su njegovi poslovi i zadaci;

- znati tko mu je direktni nadređeni;

- na uživanje svih ostalih prava koja su regulirana kolektivnim ugovorom i Zakonom o radu.

## Radna okolina

- Vrlo je bitno da se djelatnici osjećaju zadovoljno na radnom mjestu

- Snaga tima može kompenzirati trenutne slabosti pojedinca.

- Disciplina je svjesno uklapanje u cjelinu i najbolje moguće ispunjavanje obveza

## Izgled djelatnika

- Dojam koji gosti stječu velikim dijelom ovisi o osobnom izgledu djelatnika

- Svi djelatnici u svakom trenutku trebaju izgledati svježe, profesionalno i dotjerano.

- Vrlo je važno da vanjski izgled bude u skladu s postavljenim

- Uvijek zadržati visoki standard higijene i pristojnog odijevanja.

Osnovno je pravilo: čistoća, urednost i umjerenost!

## Osobna higijena djelatnika:

- Uvijek održavati apsolutnu čistoću.

- Dnevno se tuširati i koristiti dezodorans, a po potrebi i više puta dnevno.

- Redovito prati zube, važno je imati svjež dah u svakom trenutku.

- Prati ruke sapunom učestalo tijekom dana.

- Rukei nokte održavati čistima i urednima; ako se koristi, lak za nokte mora biti uredan.

- Djelatnici koji rade s hranom obavezno moraju prati ruke prije svakog kontakta s bilo kakvom vrstom hrane i pridržavati se svih primjenljivih pravila o sigurnom radu s hranom.

- U slučaju kritike kolege ili nadređenog na stanovite nepravilnosti (nečiste nokte, prljave cipele, zadah tijela i slično) prihvatiti je kao dobronamjernu i ne uvrijediti se.

- Kosa treba biti uvijek čista, uredna i počešljana.

- Duga kosa treba biti svezana na način da ne smeta u obavljanju posla.

- Kod bojane kose redovito održavati izrasle dijelove kose.

- Zubi moraju bitiuredni, njegovani i zdravi, a ako nedostaju, treba ih nadomjestiti.

- Žensko osoblje treba redovito depilirati noge i pazuha.

- Muškarci trebaju redovito i svakodnevno brijati se. Nošenje brade dozvoljeno je ako je u svakom trenutku uredno fazonirana i najviše 3 do 5 mm duljine.

- Za žensko osoblje obvezno je korištenje diskretne šminke.

- Nije dopušteno korištenje jakih mirisa i parfema.

## Odjeća, obuća, nakit, uniforma (ako je propisana)

- Uniforma je posebno i točno propisano odijelo koje pokazuje pripadnost osobe nekoj

službi

- Urednim i njegovanim izgledom u uniformi predstavlja se objekt u cijelosti.

- Djelatnici su obvezni cijelo vrijeme nositi pločice s imenom. Pločica s imenom je sastavni dio uniforme i nosi se na lijevoj strani.

- Nošenje uniforme je obvezno tijekom čitavog radnog vremena.

- Odjeća mora biti uredna, čista i izglačana.

- Cipele moraju biti čiste i u dobrom stanju.

- Cipele moraju biti primjerene poslu i u boji koja odgovara uniformi.

- Djelatnici koji su u kontaktu s gostima a ne nose uniformu, moraju se odijevati klasično (nisu primjerene majice s naramenicama, kratke hlačice iznad koljena, prozirne haljine i sl.).

- Neovisno o tome nosi li se uniforma, poslovno odijelo ili haljina, odjeća mora u svakom trenutku biti odgovarajuća, čista i izglačana.

- Dopušteno je nositi diskretan sat i nakit, piercing nije dopušten.

## Zaštita privatnosti

Svatko želi i ima pravo na privatnost, a prije svega gosti. Nije dozvoljeno ni u kojem slučaju davati informacije o gostima osobama izvan objekta. Djelatniku je omogućen uvid u privatne živote gostiju, no o svojim zapažanjima ne smije razgovarati ni unutar radnog mjesta, ni izvan njega. Povjerenje gostiju je na prvom mjestu i ne smije ga se iznevjeriti.

## Zaštita podataka

Kako bi im bilo omogućeno kvalitetno obavljanje posla, s djelatnicima će se podijeliti osjetljive i povjerljive informacije. Obveza djelatnika je čuvati njihovu povjerljivost. Osim u svrhu obavljanja posla, povjerljive informacije ne smiju se nikome otkrivati. Ako se u svom poslu susreću s povjerljivim podacima, djelatnici će biti obučeni o načinu postupanja s takvim podacima u skladu sa zakonom (poslovna tajna). Neovisno o tome, svi su djelatnici obvezni na očuvanje povjerljivosti i zaštitu svih podataka. Bez dopuštenja direktora ne smiju se davati izjave i razgovarati s predstavnicima medija.

Ne zaboravite . . .

Sve smo pripremili da bi se gosti osjećali ugodno, da nas preporuče i ocijene visokom ocjenom. Gosti od nas očekuju:

- da ih saslušamo;

- da ih primjećujemo;

- da ih poštujemo;

- da im pomažemo;

- da osjete da nam je iskreno stalo do njihovog mišljenja.

Svatko od nas ima priliku stvoriti i ostaviti pozitivan dojam!

**Autorice Knjiga standarda: mag. oec. Anamarija Cicarelli i mag. oec. Đurđica Šimičić**

**Priručnik za djelatnike – Zlatna knjiga - Autor: Mr.sci Pero Matić**

**Za naručitelja: Turistička zajednica Općine Nijemci**

**Nije dozvoljeno bez pismenog odobrenja autora distribuirati projekt.**

**Nijemci, 11.08.2021.**