

Posebno standardizirani hoteli za osobe s invaliditetom u Republici Hrvatskoj

Spudić, Josipa

Undergraduate thesis / Završni rad

2015

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Karlovac University of Applied Sciences / Veleučilište u Karlovcu**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:128:256839>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-09-22**



VELEUČILIŠTE U KARLOVCU
Karlovac University of Applied Sciences

Repository / Repozitorij:

[Repository of Karlovac University of Applied Sciences - Institutional Repository](#)



zir.nsk.hr



DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

VELEUČILIŠTE U KARLOVCU
POSLOVNI ODJEL
STRUČNI STUDIJ UGOSTITELJSTVA

Josipa Spudić

POSEBNO STANDARDIZIRANI HOTELI ZA OSOBE S
INVALIDITETOM U REPUBLICI HRVATSKOJ

ZAVRŠNI RAD

Karlovac, 2015.

POSEBNO STANDARDIZIRANI HOTELI ZA OSOBE S INVALIDITETOM U REPUBLICI HRVATSKOJ

ZAVRŠNI RAD

Veleučilište u Karlovcu
Poslovni odjel
Stručni studij Ugostiteljstva

Naziv kolegija: Poslovanje ugostiteljskih poduzeća

Mentor: mr. sc. Vitner Marković Silvija, viši pred.

Karlovac, studeni 2015.

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorici mr. sc. S. Vitner Marković na pomoći oko izrade rada te svojoj obitelji na strpljenju i potpori.

SAŽETAK

Tema ovog završnog rada su posebno standardizirani hoteli za osobe s invaliditetom u Republici Hrvatskoj. Naglasak je općenito na standardima u hotelijerstvu i njihovom razvoju, te na specifičnosti turističkih potreba osoba s invaliditetom. Potrebe u tom smislu odnose se prvenstveno na specifičnosti s kojima se osobe s invaliditetom susreću kako u svakodnevnom životu, tako i kao turisti. Prilikom istraživanja, posegnulo se za temeljnim dokumentima o turizmu osoba s invaliditetom Europske unije. Osvrt je napravljen na primjere dobre prakse, ali također i na ono što valja promijeniti u Hrvatskoj. Promjene potiču kako razni zakonodavni akti, tako i pojedinci i udruge svojim projektima.

Ključne riječi: osobe s invaliditetom, posebni standardi u hotelijerstvu, posebno standardiziran hotel za osobe s invaliditetom

SUMMARY

The theme of the final thesis was especially standardised hotels for disabled people. The main emphasis are hotel standards in general and the specific tourist needs for disabled people. The needs in that sense are primarily addressed on the specific issues disabled people are faced with, on either a day to day basis, or while participating in tourism. During research, EU documents concerning tourism of disabled people were used. The research looks into examples of good practice, as well as things to be changed in Croatia. The legislation is changing and individuals as well as various associations encourage further change through their projects.

Keywords: disabled people, hotel industry standards, specially standardised hotel for disabled people

SADRŽAJ

| | |
|--|----|
| 1. UVOD | 1 |
| 1.1. Predmet i cilj rada | 1 |
| 1.2. Izvori podataka, metode prikupljanja i obrade podataka | 1 |
| 1.3. Struktura rada | 1 |
| 2. HOTELSKI STANDARDI KROZ POVIJEST | 2 |
| 3. HOTELSKI STANDARDI U REPUBLICI HRVATSKOJ DANAS | 5 |
| 3.1. Opći standardi | 5 |
| 3.1.1. Standardi u izgradnji hotelskih objekata | 6 |
| 3.1.2. Standardi opreme i uređenja soba i ostalih prostorija u hotelima.... | 6 |
| 3.1.3. Radni standardi (nabava, proizvodnja, servis, prodaja) | 9 |
| 3.1.4. Standardi kvalitete ugostiteljskih proizvoda i hotelskih usluga | 10 |
| 3.1.5. Standardi komuniciranja i poslovne etike | 11 |
| 3.1.6. Standardi hotelskog informacijskog sustava | 11 |
| 3.1.7. Kadrovski standardi | 13 |
| 3.1.8. Standardi hotelske terminologije i simbola | 14 |
| 3.1.9. Standardi upravljanja hotelom | 17 |
| 3.1.10. Eko – standardi | 17 |
| 3.1.11. Standardi sigurnosti i zaštite i tehnički sustavi sigurnosti..... | 18 |
| 3.1.12. Ostali standardi | 21 |
| 3.2. Posebni hotelski standardi | 21 |
| 4. POSEBNI STANDARDI ZA OSOBE S INVALIDITETOM | 23 |
| 4.1. Pristupačnost smještajnih objekata za osobe s invaliditetom..... | 23 |
| 4.2. Pristupačnost u turističkom sektoru | 26 |
| 4.3. Pružanje usluga osobama s invaliditetom | 27 |
| 4.4. Informiranje o pristupačnosti | 27 |
| 5. POSEBNI HOTELSKI STANDARDI ZA OSOBE S INVALIDITETOM U RH..... | 30 |
| 5.1. Pregled turističke ponude za osobe s invaliditetom u RH | 31 |
| 6. ZAKLJUČAK | 35 |

| | |
|---------------------|----|
| Literatura | 37 |
| Popis tablica | 38 |
| Popis priloga | 39 |
| Popis prikaza | 40 |

1. UVOD

1.1. Predmet i cilj rada

Predmet završnog rada su posebno standardizirani hoteli za osobe s invaliditetom.

Cilj rada je ukazati na ulogu i značaj kao i na specifičnosti standarda u hotelijerstvu za osobe s invaliditetom.

1.2. Izvori podataka i metode prikupljanja i obrade podataka

Pri izradi rada kao izvor podataka korištena je stručna literatura iz područja hotelijerstva te internetske stranice stručnog karaktera.

Metode korištene pri obradi podataka obuhvaćaju sustavnu analizu podataka, apstrakciju u svrhu izdvajanja činjenica važnih za ovaj rad, klasifikaciju kao instrument pojašnjavanja pojmova te kompilaciju kao preuzimanje sudova i rezultata iz drugih izvora. Pri prikupljanju podataka za izradu završnog rada korištena je metoda desk istraživanja.

1.3. Sadržaj i struktura rada

Završni rad započinje uvodom. Nakon uvoda slijedi razrada teme te zaključak.

Nakon uvoda objašnjen je opći pojam hotelskih standarda kroz povijest. Razrada teme nastavlja se pojašnjavanjem suvremenih hotelskih standarda uz osvrt na posebno standardizirane hotele za osobe s invaliditetom u Republici Hrvatskoj.

Završni rad završava zaključnim razmatranjima.

2. HOTELSKI STANDARDI KROZ POVIJEST

U hotelskoj industriji dugo je prevladavalo mišljenje da je primjena standarda nemoguća ili vrlo ograničena. Razlozi za to bili su:

1. ograničena personalizacija usluge,
2. industrijsko sivilo kroz izjednačavanje ugostiteljskih proizvoda i usluga,
3. ograničena komunikacija između gosta i osoblja,
4. smanjena kreativnost zaposlenih,
5. smanjena prepoznatljivost ugostiteljskog objekta.¹

Za promjenu takvoga načina razmišljanja zaslužni su veliki hotelijeri, tj. ljudi koji su osnovali hotelsku industriju poput Césara Ritza, Ellswortha Statlera, Conrada N. Hiltona, Ralpa Hitza, Ernesta Hendersona, Howarda Dearinga Johnsona, J. Willarda Marriota, te Kemmonsa Willsona.

César Ritz osnivač je hotela Ritz-Carlton, uveo je visoke standarde čistoće, opremanja prostora, inventara, dekoracije, osvjetljenja, komfora, elegancije, vrhunske kuhinje, te osoblja koje je uvijek na raspolaganju gostu. Sve standarde uveo je zahvaljujući velikom radu, stalnom nazočnosti u hotelu, te stalnim inovacijama i kreativnošću. Znao je kako privući goste, saznati što žele i udovoljiti im. Njegova najveća želja bila je da vodi svoj vlastiti hotel, da gradi, oprema i upravlja prema svojim idejama i na pažljivo odabranoj lokaciji. Želio je da njegov hotel bude bez presedana kad su u pitanju udobnost i elegancija, ali i osobni element (pristup gostu). Kako bi ostvario zamišljeno, Ritz se okrenuo Charlesu Mewèsu, poznatom arhitektu i dizajneru interijera koji je slijedio Ritzove zamisli, ali se nije libio nadograđivati ih vlastitim idejama. Mewès se posebno brinuo za izgled soba, javnih prostorija i restorana, zelenih površina koje su morale biti u skladu s luksuzom kojim je sam hotel odisao. Hotelski lanac Ritz-Carlton prvi je lanac hotela u svijetu koji je primio nagradu za kvalitetu „Malcom Baldrige Nacional Quality Award“, a sve zahvaljujući totalnoj kontroli kvalitete (TQM) koju primjenjuje od svojih početaka.

¹ Avelini – Holjevac Ivanka, Upravljanje kvalitetom u turizmu i hotelskoj industriji, Fakultet za turistički i hotelski menadžment, Opatija 2002., str.106

Elisworth Statler postigao je uspjeh zahvaljujući uvođenju standarda u svoje hotele. Njegovi hoteli su među prvima nudili tekuću vodu u sobi, telefon, tisak, usluge liječnika i stomatologa. Uveo je uniforme za hotelsko osoblje, pravila ponašanja, ali i daljnje obazovanje i usavršavanje zaposlenih. Financijski je pomogao i osnivanju najpoznatijeg sveučilišta za obrazovanje hotelske administracije i hotelskih menadžera, „Cornell Hotel School“. Svojom uzrečicom „Gost je uvijek u pravu“, udario je temelje tržišnoj orijentaciji hotelske ponude gdje sve treba biti podređeno gostu i zadovoljenju njegovih potreba.

Conrad N. Hilton, prvi međunarodni hotelijer i osnivač hotelskog lanca „Hilton“. Razvio je sustav planiranja budžeta, kontrole cijene i troškova, planiranje, usklađivanje broja s trenutnim potrebama hotela, kao i projekcije potrošnje energije, a sve kako bi dobio „najviše za najmanje“. Svaki njegov hotel ima analitičara koji je zadužen za analizu rada i njegovo usklađivanje s planom. Analitičar prikuplja i obrađuje sve podatke koji su potrebni višem menadžmentu za donošenje poslovnih odluka. Hilton je uveo i centralnu nabavu te na taj način smanjio troškove poslovanja. Osim toga, uveo je i centralni računalni sustav za rezervacije. Kupio je i Statlerove hotele i u njima nastavio smanjivati troškove i povećanje profita uvođenjem standarda.

Ralph Hitz uveo je standarde komuniciranja s gostima i razvio sustav hotelske reklame. Među ostalim standardima za goste bili su i pravilo da se gosta koji je po stoti puta boravio u Hitzovom hotelu upisivalo zlatnim slovima u knjigu, te je postao članom kluba, roditelji s djecom su pri dolasku dočekale igračke, bolesne goste osobno je obilazio voditelj kata i slično. Hitzu je posebno važan bio trening osoblja; osoblje je upućivano u druge hotele da vide kako oni rade. Gosti su tijekom cijelog dana bili upućeni u događaje u hotelu, a pred spavanje su dobivali zadnju poruku „Laku noć, želimo Vam u ime uprave i cijelog presonala“. Osim toga razvio je i poseban sustav informacija o svakom gostu (rođendan, prigodni poklon za pedeseti dolazak u hotel, uvijek ista soba, posebne kreditne kartice). Zaposlenike je dobro plaćao jer je znao da je zadovoljan zaposlenik dobar zaposlenik. Uveo je kontrolu standarda i interno računovodstvo te standardizirao kuhinju. Nije imao vlastitih hotela, ali su hoteli kojima je upravljao imali najveći promet.

Ernest Henderson osnivač je međunarodnog lanca hotela „Sheraton“. Smatrao je da sve važne odluke o poslovanju treba donositi na temelju činjenica, proračuna i na znanju, a ne na osjećajima. Kao stručnjak za nekretnine, znao je kada kupiti a kada prodati hotel. Prvi je uveo korištenje besplatnog parkinga za goste, u sobu je uveo upitnike za goste (sve reklamacije gostiju odmah bi se ispravljale). Investirao je u profit a ne u prestiž.

Howard Dearing Johnson osnovao je veliki američki lanac istoimenih restorana koji se nalaze na autocestama i nude putnicima čistu sobu, kavu, velik sladoled i sendvič. Razvio je sustav kontrole kvalitete jela, te je začetnik franšize za određena specifična jela (prvi je počeo sa proizvodnjom smrznute hrane i centralnom pripremom hrane). Dopremaju se gotova zamrznuta jela koja se samo dogotovljuju. Time se značajno štedi na radnoj snazi, posao je olakšan i nije potreban profesionalni kuhar.

J. Willard Marriot je osnivač američke Marriot korporacije, jedne od najvećih kompanija u području prehrane i proizvodnje hrane, a čine ju hoteli, moteli i restorani. Prva je to korporacija koja je nudila „hranu za van“ (takeaway). Pionir je organizirane reklame i promocije (glazba ispred restorana, besplatno pivo).

Kemmons Willson osnovao najveći međunarodni hotelski lanac „HolidayInn“. Svaki hotel mora imati bazen, a u sobi telefon i tv. Koristeći građevinske standarde, ali i standarde opremanja znao je sagraditi hotel s najnižom cijenom sobe.²

² Ibidem, str.107 - 113

3. HOTELSKI STANDARDI U REPUBLICI HRVATSKOJ DANAS

Standardi u hotelu se dijele na opće i posebne. Opći reguliraju izgradnju, opremljenost, kvalitetu usluge, poslovanja, osoblja, terminologije, upravljanja kvalitetom, ekološke standarde, te sigurnosti i zaštitu u hotelima. Posebni standardi reguliraju rad specifičnih smještajnih objekata poput business, casino, family hotela, holiday resort, kao i posebne standarde za osobe s invaliditetom.³

3.1. Opći hotelski standardi

Područje primjene standarda određuju vrste standarda, a mogu se podijeliti u sljedeće skupine:

1. standardi u izgradnji hotelskih objekata,
2. standardi opreme i uređenja soba i ostalih prostorija u hotelima,
3. radni standardi (nabava, proizvodnja, servis, prodaja),
4. standardi kvalitete ugostiteljskih proizvod i hotelskih usluga,
5. standardi komuniciranja i poslovne etike,
6. standardi hotelskog informacijskog sustava,
7. kadrovski standardi,
8. standardi hotelske terminologije i simbola,
9. standardi upravljanja hotelom,
10. eko-standardi
11. standardi sigurnosti i zaštite
12. ostali standardi⁴

³ Ministarstvo mora, turizma, prometa i razvitka, Pravilnik o izmjenama i dopunama pravilnika o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli, NN br. 88/07 i 58/08, 2007., str. 24

⁴ Ibidem, str.114

3.1.1. Standardi u izgradnji hotelskih objekata

Pravilnikom propisana je minimalna izgradnja: površina, visina, širina, kapacitet i unutrašnja oprema, uređaji i drugo. To su osnovni elementi koji, u stvari, određuje kategoriju objekta i troškove izgradnje, odnosno standardizaciju kao proces primjene propisanih standarda u praksi. Mnoge hotelske korporacije imaju vlastite standarde organizacije, rezervacijske sisteme, uniforme za osoblje, do vlastitih tvornica namještaja, tekstila, pribora i drugog sitnog inventara. Suština standarda i standardizacije ima za cilj smanjenje troškova u izgradnji ugostiteljskih objekata, što manje angažiranje financijskih sredstava po jedinici kapaciteta i osiguranje što veće rentabilnosti poslovanja. S tim u svezi, nužnost uvođenja standarda u izgradnji hotelskih objekata leži u činjenici da cijene izgradnje rastu brže od prodajnih cijena hotelskih usluga, i da je trošak poslovanja moguće ublažiti većom racionalizacijom. U tom kontekstu definiramo racionalizaciju kao "izbor pravog puta i proces rada u cilju smanjenja neposrednih troškova i vremena gradnje, pojednostavljenje odvijanja radnog procesa u vršenju hotelskih usluga".⁵

3.1.2. Standardi opreme i uređenja soba i ostalih prostorija u hotelima

Atmosfera u prostoru i raspoloženje gosta velikim dijelom zavise o kompoziciji boja, opreme i uređenju interijera hotela. Općenito se može kazati da je hotel sa svim svojim prostorima, sadržajima i ponudom, zapravo mjesto susreta s ljudima i stvarima.

Bitni elementi standardizacije opreme sobe:

- funkcionalnost namještaja; stabilan krevet, pisaći stol, stolica, fotelja, stol i veće ogledalo, TV, radio priključak za telefaks, E- mail-modem u sobi gosta (Outsourcing)
- ugrađuje se oprema i materijali koji se lako održavaju,

⁵ Pirija Drago, Standardi u turističkom ugostiteljstvu, Visoka škola za turizam, Šibenik 2003., str. 67

- oprema koja je danas u modi stari, jer trenutačna moda znači kratkotrajnost, međutim, trenutačnu modu treba ograničiti samo na dekoraciju, jer je dekoracija svih interijera hotela kratka vijeka i može se češće mijenjati,
- klima uređaj,
- izolacija vrata i prozora bitan je element udobnosti posebno u kontinentalnim i planinskim područjima,
- razne boje i tapeti kao i cjelokupna dekoracija svih prostora hotela, za gosta treba biti ugodna a ne agresivna,
- izrazito ulazna vrata soba koje su namijenjene damama moraju biti opremljena sa tzv. špijunima i sigurnosnom bravom (ključ-lančić).⁶

Ako gosti prosječno borave nekoliko dana, jedan tjedan ili više, dosadašnja praksa ukazuje da tada oni postaju izbirljiviji, traže udobniju i komforniju opremu sobe, i to:

- bešumni klima uređaj,
- dobre madrace,
- odgovarajući veći radni stol,
- tepihe i rastiraće u sobi većina gostiju smatra nehigijenskim pa
- treba potražiti druga rješenja.⁷

U prilogu 1 koji slijedi u nastavku prikazani su standardi smještajnih jedinica hotela u RH, te preporučene dimenzije kreveta.

⁶ Ibidem, str. 73

⁷ Ibidem, str. 74

Prilog 1: Standardizacija smještajnih objekata u hotelima

a) površine sobe hotela u m2, oprema i uređenje

| | ** | *** | **** | ***** |
|---|--------------------------|------|------|-------|
| Za jednoposteljnu sobu | 11 | 12 | 16,5 | 18 |
| Za dvoposteljnu sobu | 15 | 17,5 | 21 | 24 |
| Višeposteljna soba ima površinu posteljne sobe uvećanu po svakoj dodatnoj stalnoj postelji za najmanje m2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Ostakljene površine koje se mogu otvoriti (prozori, vrata) moraju iznositi najmanje 1/10 površine sobe | Obveza za sve kategorije | | | |
| U objektima s više od jednog kata sve sobe označene brojevima u kojima prva znamenka označava kat, a ostale znamenke brojeve soba na istom katu | Obveza za sve kategorije | | | |
| Unutarnja korisna visina prostora soba metara | 2,40 | 2,40 | 2,40 | 2,40 |

b) Postelja/ležajne površine – preporuča se:

| | |
|---|--------------------------|
| Postelja/ležajna površina za 1 / osobu 200x90 cm Za 2/osobe 200x160 cm dupla (francuska) postelja, pristup duploj postelji s obje strane | Obveza za sve kategorije |
|---|--------------------------|

Izvor: Pirija Drago, Standardi u turističkom ugostiteljstvu, Visoka škola za turizam, Šibenik 2003., str. 74

Kupaonice imaju kadu (ležeća ili tuš kada). Hoteli s 5 zvjezdica moraju imati 80% ležećih kada i dva umivaonika, bide i ugrađen fen za sušenje kose. Svi hoteli moraju u kupaonicama imati utičnicu za električne aparate, i SOS-alarmni uređaj, ako ne postoji telefon. Za razliku od ostalih hotela hotelski lanci primjenjuju visok stupanj standardizacije i tipizacije opreme i uređaja u svim svojim hotelima.⁸

⁸ Ibidem, str.75

3.1.3. Radni standardi (nabava, proizvodnja, servis, prodaja)

U hotelima (bilo sezonskoga ili cjelogodišnjega poslovanja), pitanje zaliha namirnica i materijala, tj. u kojim ga količinama naručiti i držati na skladištu uvijek je aktualno, jer se u pravilu u kuhinji, priprema obroka i nabava namirnica nikada ne poklapaju. S druge strane, visina zaliha, primjerice mesa, ribe i drugog materijala, utječe na veličinu uloženi obrtnih (likvidnih) sredstava, pa prema tome i na rentabilnost i ekonomičnost poslovanja. Dakle, nedovoljne zalihe u hotelijerstvu dovode u pitanje sigurnost poslovanja, ali i kvalitetu usluge hotela, pa zbog malih zaliha može biti šteta veća od uštede. I drugo, velike i prekomjerne zalihe nepotrebno angažiraju obrtna sredstva i smanjuju poslovni uspjeh hotela. Nikad se ne smije zaboraviti da su kvaliteta i ukus jela ovisni o kvaliteti nabavljene namirnice, skladištenju, čuvanju, načinu pripreme i normativu, a to je bitan uvjet da gost bude zadovoljan.⁹

Što se pak efikasnosti i nabave u hotelu tiče, nabava u hotelu treba imati dvostruki učinak:

1. ostvariti najpovoljniju kupnju u postojećim uvjetima u kojima sadašnjost predstavlja kombinaciju između cijene, vremena isporuke i kvalitete.
2. dati tekuće informacije menadžmentu hotela o novim tržištima, proizvodima i materijalima koji su po kvaliteti i cijeni i vremenu isporuke za hotelsko poduzeće interesantni.

U prilogu 2 koji slijedi u nastavku prikazani su indikatori uspješnosti namirnica.

⁹ Ibidem, str.86

Prilog 2: Indikatori uspješne nabave namirnica:

- a) $\frac{\text{vrijednost nabavljene robe}}{\text{broj zaposlenih u nabavi}} = \text{produktivnost rada}$
- b) $\frac{\text{troškovi nabavne službe}}{\text{ukupna vrijednost nabave materijala}} = \text{ekonomičnost}$
- c) $\frac{360 \text{ dana}}{\text{koef. obrtaja materijala}} = \text{dani vezivanja zaliha}$
- d) $\frac{\text{vrijednost izdanih nam. i mat.}}{\text{broj zaposlenih u skladištu}} = \text{produktivnost rada}$
- e) $\frac{\text{izlaz iz skladišta}}{\text{prosječna zaliha mat.}} = \text{koeficijent obrtaja}$

Izvor: Pirija Drago, Standardi u turističkom ugostiteljstvu, Visoka škola za turizam, Šibenik 2003., str. 86

3.1.4. Standardi kvalitete ugostiteljskih proizvoda i hotelskih usluga

Standardima se propisuje kvaliteta ugostiteljskih proizvoda i usluga. Odstupanja od propisane kvalitete nisu dopuštena jer ona predstavljaju neku pogrešku i gubitak u obliku smanjena prometa, smanjenja dobitka, smanjenja ugleda hotela i gubitka gostiju.

Kvalitetu čine sve pojedinačne usluge, što ih hotel pruža. Kvaliteta usluge određuje cijenu proizvoda i usluga hotela (veća kvaliteta = veća cijena). Visoka cijena usluga garantira visoku kvalitetu koju je gost spreman platiti. Rangiranje cijene i kvalitete određuje se kategorizacijom hotela (brojem zvjezdica). Kvaliteta usluga strogo je kontrolirana, a gosti znaju što ih čeka u kojem hotelu i uz koju cijenu. Hoteli najviših kategorija (5 zvjezdica) imaju najviše standarde i nude najkvalitetnije ugostiteljske proizvode i usluge, te najširi asortiman hotelskih usluga uz najviše cijene.¹⁰ Posljedično tome, hotel s najmanjim brojem zvjezdica nudi najnižu kvalitetu proizvoda i usluga (kategorija obvezuje).

¹⁰ Avelini – Holjevac Ivanka, op. cit., str. 118

Total Quality Management (TQM) sustav je upravljanja potpunom kvalitetom koja podrazumijeva i kvalitetu upravljanja i donošenja poslovnih odluka. Tu se radi o standardima upravljanja kojima pripadaju i standardi odabira menadžera, te znanja, vještina, iskustva, osobnosti, preporuke, itd. kojima menadžeri raspolažu.¹¹

3.1.5. Standardi komuniciranja i poslovne etike

Važno je napomenuti da je jedna od najvažnijih obveza rukovodnog kadra u ugostiteljstvu, a naročito onoga koji je vezan izravno za pružanje usluga prehrane, pića ili usluga smještaja, svakodnevno kontaktiranje s gostima, jer se od gostiju čuju pohvale i kritike, prijedlozi i mišljenja u svezi s cjelokupnom ponudom (uslugom) koja stoji gostu na raspolaganju ili se njome koristi. Gosti često primjećuju i one stvari koje zaposleni u objektu ne primjećuju i pored toga što svakodnevno kraj njih prolaze i koriste ih. Običajan je princip koji nalaže struka tj. etika da je u bilo kojem nesporazumu koji nastaje između gosta i ugostitelja, u smislu prava na prigovor, uvijek u pravu gost.¹²

3.1.6. Standardi hotelskog informacijskog sustava

Informacijski sustav je organizirani skup postupaka kojima se prikupljaju, obrađuju, spremaju, pretražuju i prikazuju podaci i informacije značajni za neku organizaciju, ustanovu, društvo ili državu. Dio je informacijskog sustava i osoblje osposobljeno za rad u sustavu, te odgovarajuća oprema.¹³

Tehnologija kao takva, omogućuje visok stupanj interakcije s tržištem, što je preduvjet odvijanja svih aktivnosti hotelskih poduzeća sa strane ponude i potražnje, smanjujući pritom nesrazmjer između očekivanja i stvarnih iskustava, kako gostiju

¹¹ Ibidem str. 119

¹² Pirija Drago, Standardi u turističkom ugostiteljstvu, Visoka škola za turizam, Šibenik 2003., str. 158

¹³ Garbin - Praničević Daniela, Pivčević Smiljana, Garača Željko, Razvijenost informacijskih sustava velikih hotelskih poduzeća u Hrvatskoj, Acta Turistica Nova, Vol 4., No. 2, Zagreb, str. 4

tako i hotelijera. Smanjuje birokratsku strukturu, efikasno “oslobađa vrijeme u korist kreativnih poslova, pospješuje protok informacija na relaciji kupac (gost) – (hotelsko) poduzeće, uspostavlja nove oblike marketinga kroz uvođenje novih usluga, olakšava operativne poslove, personalizira usluge te integrira odjeljenja unutar poduzeća, realizirajući istovremeno proces sveukupnog upravljanja kvalitetom.¹⁴

Sve društvene aktivnosti povezane, konkretno, s hotelijerstvom usmjeravaju se na korištenje aplikativnih rješenja namijenjenih potrebama hotelijera, te se stoga informacijska tehnologija smatra alatom koji inicira i omogućava provođenje promjena u poslovanju hotelskih poduzeća.¹⁵

Postoje tri razine razvijenosti hotelskog informacijskog sustava:

1. razina: podrška dokumentacijskoj funkciji poslovnog sustava
2. razina: integralni sustav za podršku svim funkcijama poslovnog sustava
3. razina: korištenje postojećih informatičkih rješenja u svrhu povećanja kreativnosti.¹⁶

Prva razina podrška je dokumentacijskoj funkciji poslovnog sustava. Komponente informacijskog sustava najniže razine služe automatskoj obradi podataka. Informatička pismenost djelatnika na osnovnoj je razini prepoznavanja tehnoloških rješenja iz radnog okruženja, pristup informacijama unutar hotelskog poduzeća odvija se s neumreženih računala, a pristup izvan prema poduzeću odvija se putem telefona i faksa.

Druga razina djeluje kao integralni sustav za podršku svim funkcijama poslovnog sustava. Djelatnici s aktivnom informacijskom pismenošću na promatranoj razini mogu ocjenjivati vrsnoću ponuđenih informatičkih rješenja, pristup informacijama unutar hotelskog poduzeća odvija se s umreženih računala povezanih lokalnom mrežom uz opciju posebnog spoja na internet, putem kojeg se izvana pristupa traženim informacijama. Sigurnost informacijskog sustava povremeno zadovoljava korisnike sustava, kao i mogućnosti dostupnosti podataka korisnicima sustava.

¹⁴ Ibidem, str. 6 i 7

¹⁵ Ibidem str. 8

¹⁶ Ibidem, str. 9, 10 i 11

Treća razina je najviša razina gdje bi djelatnici hotelskog poduzeća, na ovoj razini razvijenosti informacijskog sustava trebali znati i htjeti primjenjivati postojeća informatička rješenja na način da njima ostvaruju kreativna poboljšanja na svom radnom mjestu. Po pitanju sigurnosti informacijskog sustava poduzete su sve mjere zaštite podataka od neovlaštenog korištenja, a podaci su, prema prethodno određenim ovlastima, dostupni kontinuirano, na zahtjev. Jedno softversko rješenje pokriva sve procese poduzeća "osjetljive na tehnologiju", dakle integralnost sustava je kompletna, a isto tako i pouzdanost informacijskih (financijskih i robnih) tijekova unutar poduzeća.¹⁷

3.1.7. Kadrovski standardi

Radna odjeća iznimno je važan element u prvom kontaktu između zaposlenika i gosta. Već po radnoj odjeći osoblja često se može doći do određenog zaključka u svezi s osobnošću pojedinaca, odnosno renomea hotela. Po službenoj odori, dizajnu, kosi, obrijanu licu i čistim rukama može se zaključiti o statusu, kategoriji i image-u hotela. Koliko to pozitivno ili negativno utječe na gosta nije potrebno posebno obrazlagati. Svaki veći hotel treba načiniti pravilnik o posebnoj radnoj odjeći i obući, u osnovi treba regulirati materiju koju hotel treba standardizirati i dizajnirati ovisno o kategoriji, tipu, veličini i asortimanu pružanja ugostiteljskih usluga.

Strogi propisi i standardizacija u europskim hotelima, za pojedina radna mjesta često stavljaju visoke standarde u kreaciji radnih uniforma za recepciju, blagovaonicu, bar, osoblje kuhinje, sobarice, čistačice i druge. Velike hotelske grupacije i lanci imaju odjel za dizajn, kreaciju i izradu službenih radnih uniforma s oznakom lanca, hotela ili hotelske grupacije kojoj pripadaju, jer dobro dizajnirana radna odjeća poslužnog osoblja ostavlja na gosta ugodan dojam dobro vođena hotela.

Svako zvanje i svaki odjel u hotelu (recepcija, kuhinja, noćni bar, šank i sl.), preporuča se, treba opskrbiti drugim dizajnom - modelom radnog odijela. Smatra se da bi se prilikom nabavljanja novih radnih odora za svaki ugostiteljski objekt trebalo pridržavati ovih standarda:

¹⁷ Ibidem, str. 9 - 11

- da bude dizajnirano i izrađeno na način da pristaje tijelu i stvara ugođaj u prostoru,
- da ne bude uzrokom znojenja i zamaranja osoblja,
- da se lagano i jeftino održava, pere, čisti i glača,
- da nabavna cijena bude razmjerna kvaliteti i praktičnosti,
- da bude u stilu godišnjeg doba,
- da zadovoljava propisima u pogledu higijene i profesionalnih bolesti.¹⁸

U objektima visokih kategorija poslužno osoblje treba imati nekoliko tipova radnih odijela koja se nose prema određenom kućnom redu. U prijepodnevnim se satima nosi jedan, u popodnevnim i večernjim satima drugi tip radne odjeće. Razni događaji u objektu sami po sebi reguliraju tip radne odjeće.

Vrste radnih uniforma u hotelima:

- frak
- smoking
- sako muški/ženski
- spencer
- bijela bluza s crnim hlačama
- stilizirana radna odjeća (recepција, portirnica, sobarice, kuhinja, blagovaonica i dr.)
- ženski kostim i prsluk
- ženski komplet (suknja i prsluk) i slično.¹⁹

3.1.8. Standardi hotelske terminologije i simbola

Standardi hotelske terminologije koriste se u komunikaciji među zaposlenima, te predstavljaju fraze i izraze koji se koriste pri definiranju proizvoda i usluga. Tako primjerice postoje grupe termina koji određuju prijem gosta u hotel, zatim vrstu

¹⁸ Pirija Drago, op. cit., str. 155

¹⁹ Ibidem, str. 156

smještajnog kapaciteta, posebne pogodnosti za gosta, status gosta (VIP), položaj zaposlenika (bellboy, consierge,...).

Simboli u hotelskoj industriji služe kako bi se gosta vizualno upoznalo sa standardima u hotelu, te navode kategorizaciju i vrstu hotela, posebne standarde hotela, opremljenost hotela i dr.

U nastavku slijedi prilog 3 koji prikazuje grafička rješenja standardiziranih ploča za označavanje vrste i kategorije ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli.

Prilog 3: Grafička rješenja standardiziranih ploča za označavanje vrste i kategorije ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli u RH, Prilog XI



Izvor: Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli u RH, Ministarstvo turizma RH, NN 138/06

3.1.9. Standardi upravljanja hotelom

Standardi upravljanja hotelom popisuju načine ostvarivanja zadanih strateških ciljeva koje su menadžerskom timu zadali vlasnici hotela (vlasnik ne mora ujedno biti i menadžer). Javlja se kod velikih hotelskih kuća gdje postoji stalna potreba da standardi budu ujednačeni u svakom hotelu unutar grupacije, bez obzira na stupanj razvijenosti zemlje u kojoj se hotel nalazi ili lokaciju hotela. Pri tome je važno odabrati menadžment koji će moći ostvariti zadane strateške ciljeve upravo onako kako su ih vlasnici zamislili. Odnosi između vlasnika i menadžera definirani su menadžerskim ugovorom (definiraju se ovlasti menadžera, odgovornosti, stupanj izvještavanja).

3.1.10. Eko-standardi

Ekološki standard numerička je vrijednost (koncentracija neke tvari ili vrste) koja se radi očuvanja kvalitete okoliša ne smije prijeći. Provode se u svrhu sprječavanja ekoloških šteta i imaju zakonsku snagu.

Ekološka šteta je dugotrajna promjena u nekom ekosustavu s obzirom na broj vrsta i njihovu učestalost kao posljedica vanjskih utjecaja (zagađivanje, prekomjerno iskorištavanje).

U turističkoj industriji ekološki standardi dolaze u prvi plan – priroda postaje najveća atrakcija u turizmu 21. stoljeća (slapovi Niagare, NP Yosemite, NP Plitvička jezera, NP Krka, itd.) Sve turističke zemlje svijeta shvatile su i prihvatile ekologiju kao nužnost za opstanak i daljnji razvoj turizma. Održivi razvoj postaje trend – očuvanje okoliša i racionalno korištenje prirodnih resursa postaju strategije razvoja kojima se štite prirodni resursi.²⁰

Neki hoteli u Hrvatskoj provode neformalne mjere upravljanja okolišem, prvenstveno usmjerene na smanjenje potrošnje energije i vode. Primjerice, hrvatska Nacionalna udruga obiteljskih i malih hotela educira svoje članove za provođenje tih mjera i opće

²⁰ Avelini – Holjevac Ivanka, op. cit., str. 506

upravljanje okolišem te se trudi uvesti oznaku ekološke kvalitete koja bi se dodjeljivala njezinim članovima. Surađuje i s Hrvatskim centrom za čistiju proizvodnju koji je 2006. godine pokrenuo pilot projekt o mogućnostima uštede u hrvatskim hotelima uz provedbu mjera za zaštitu okoliša.

Treba primijetiti da se niti jedan hrvatski zakon ne bavi pitanjem korištenja resursa u hotelskoj industriji. To pitanje uređuje nekoliko zakona vezanih za zaštitu okoliša i industriju. Zakoni vezani za zaštitu okoliša bave se korištenjem čimbenika okoliša, poput vode, zemlje, mora, itd. Industrijski zakoni, za razliku od zakona za zaštitu okoliša koji imaju općenito usmjerenje, uređuju postupanje s određenim prirodnim izvorima, i to u određenim industrijskim granama (poput poljoprivrede, ribarstva, itd). Jasno je da se poslovanje turističke industrije (a tako i hotelske industrije) temelji na raznim prirodnim i kulturnim izvorima te da mora biti u skladu s osnovnim načelima zaštite okoliša koje uređuju ti zakoni, a posebno Zakon o zaštiti okoliša (Narodne novine (NN) br. 82/1994., 110/2007.).

Kad govorimo o mjerama za poticanje provedbe ekoloških inicijativa i općih politika zaštite okoliša u trgovačkim društvima (uključujući hotele), zakon pruža mogućnost uređivanja pogodnosti, poreznih poticaja i izuzeća od plaćanja pristojbi onim subjektima koji koriste manje štetne postupke proizvodnje (primjerice, koriste alternativne izvore energije, ili opreme i uređaja koji ne štete okolišu), te onima koji organiziraju zbrinjavanje korištenih uređaja ili njihovih dijelova, korištenih proizvoda i njihove ambalaže, ili koriste druge načine smanjivanja negativnih učinaka na okoliš (Zakon o zaštiti okoliša, NN br. 82/1994., 110/2007.).²¹

3.1.11. Standardi sigurnosti i zaštite i tehnički sustavi sigurnosti

Sigurnost i zaštitu definiramo kao skup mjera i aktivnosti kojima se štiti prostor, objekti u tom prostoru, osobe, stvari i imovina te podaci (informacije).

²¹ Petrić Lidija i Pranić Ljudevit, Ekološka svijest u Hrvatskoj smještajnoj industriji, Acta turistica nova, Vol 4, No. 1, str. 4, Zagreb 2010.

Za uspostavu efikasnog sustava sigurnosti određenog turističkog objekta potrebno je integrirati, organizirati i uskladiti nekoliko elemenata:²²

1. tehničke sustave sigurnosti,
2. donošenje procedura postupanja u kriznim ili akcidentnim situacijama (protokola),
3. nadzor poštivanja donešenih procedura postupanja,
4. uvježbavanje radnji i postupaka po donesenim procedurama postupanja u kriznim ili akcidentnim situacijama, odnosno stalna edukacija zaposlenika.

Sustav sigurnosti u turističkim objektima moguće uspostaviti na tri načina:²³

1. neformalni oblik organiziranja – kada pojedini djelatnici uz primarni posao obavljaju i aktivnosti, iz spektra sigurnosti (primjereno malim i srednjim turističkim objektima),
2. normalni oblik organiziranja – podrazumijeva uspostavu posebnih organizacijskih jedinica zaduženih za realizaciju svih segmenata korporativne sigurnosti (veći turistički objekti)
3. formalni centralizirani - decentralizirani model svojstven je velikim hotelskim lancima, gdje je funkcija managementa sigurnosti organizirana u zasebnim organizacijskim jedinicama, pri čemu je organizacijska jedinica u sjedištu kompanije na određeni način nadređena organizacijskim jedinicama poslova sigurnosti, koje djeluju u hotelima konkretne hotelske kompanije diljem svijeta.

Pri planiranju sigurnosnih standarda, valja u vidu imati tzv. „Pravilo 3P“:²⁴

- Predviđanje – predvidjeti znači znati,
- Planiranje – znati znači imati plan ili proceduru,

²² Petar Saša, Laušić Mate, Sigurnosne procedure u hotelima, Acta turistica nova, Vol 4, No. 2, Zagreb 2010., str. 4

²³ Ibidem, str. 6

²⁴ Ibidem, str. 7

- Pravilno postupanje – imati plan ili proceduru znači smanjiti ili eliminirati ugrozu ili štetu.

Nakon nastanka štetnog događaja svakako je primarno poduzeti mjere zbrinjavanja i osiguranja ozlijeđenih, kao i samog mjesta na kojem se događaj dogodio, te izdati odgovarajuća upozorenja o opasnosti (uključivo i alarmiranje), pozvati odgovarajuće službe (hitna medicinska pomoć, vatrogasci, policija), a izuzetno je važno utvrditi i dokumentirati stanje na mjestu štetnog događaja (svjedoci, podaci o ozlijeđenima, video zapis, uređaji i oprema itd.).²⁵

Svrha sustava tehničke zaštite je rasterećenje ljudi od neprekidnog motrenja i strogo proceduralnih radnji, te je zapravo alat koji čovjeku služi za brže i pravilnije izvođenje postupaka u određenim situacijama.²⁶

Dijele se u dvije skupine:²⁷

1. Sigurnost se odnosi na zaštitu ljudi i imovine od nesretnog slučaja ili elementarne nepogode (sustavi dojave požara, sustavi gašenja požara, sustavi odimljavanja, sustavi evakuacije i sustavi nužne rasvjete).
2. Zaštita se odnosi opet na zaštitu ljudi i imovine, ovaj put od protuzakonitog djelovanja grupa ili pojedinaca, ili pak od nastanka štetnih radnji i događaja uslijed nemara, nehata i nepažnje (sustavi video nadzora, protuprovalni i protuprepadni alarmni sustavi te sustavi kontrole pristupa).

Edukacija zaposlenika u pogledu sigurnosti i zaštite vrši se tako da se zaposlenike upozna sa sigurnosnim protokolima i rukovanjem sustavima zaštite.

²⁵ Ibidem, str. 9

²⁶ Ibidem, str. 11

²⁷ Ibidem, str. 13

3.1.12. Ostali standardi

Obuhvaćaju posebne standarde ovisno o vrsti hotela, a među ostalim i način pripreme i serviranja hrane i pića, skladištenja hrane i pića, nabave hrane i pića, posebne standarde u gradnji (prilagođenost objekta osobama s invaliditetom, sustav za uzbuñivanje).

3.2. Posebni hotelski standardi

Posebni standard hotelu se utvrñuje na zahtjev ugostitelja. Jednom hotelu dozvoljeno je utvrditi najviše četiri vrste posebnih standarda. Hotel mora ispunjavati uvjete propisane ovim Pravilnikom za svaku vrstu posebnog standarda koja mu se utvrñuje, osim u obveznim uvjetima koji su istovjetni za više posebnih standarda. Ako se ispune zakonom propisani uvjeti, posebni standard može se promijeniti na zahtjev ugostitelja te u postupku ponovnog utvrñivanja, koji svake tri godine po službenoj dužnosti provodi Ministarstvo turizma RH.²⁸

Razvrstanim i kategoriziranim objektima koji imaju dodatne sadržaje, ureñenje, opremu i ureñaje te pružaju dodatne usluge prilagoñene posebnim zahtjevima potrošača mogu se utvrditi posebni standardi.

Vrste posebnih standarda za vrstu hotela u RH su:

1. business (poslovni),
2. meetings (za sastanke),
3. congress (kongresni),
4. club (klub),
5. casino (kasino),
6. holiday resort (odmorišni),
7. coastline holiday resort (priobalni odmorišni),

²⁸ Ministarstvo mora, turizma, prometa i razvitka, Pravilnik o izmjenama i dopunama pravilnika o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli, NN br. 88/07 i 58/08, 2007., str. 21

8. family (obiteljski),
9. small & friendly (mali i prijateljski),
10. senior citizens (za starije osobe),
11. health & fitness (zdravlje i fitness),
12. spa (toplice),
13. wellness,
14. diving club (ronilački klub),
15. motel (motel),
16. ski (ski),
17. za osobe s invaliditetom.²⁹

²⁹ Ministarstvo mora, turizma, prometa i razvitka, Pravilnik o izmjenama i dopunama pravilnika o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli, NN br. 88/07 i 58/08, 2007., str. 21

4. POSEBNI STANDARDI ZA OSOBE S INVALIDITETOM

U turizmu oni opisuju pristupačnost za osobe s invaliditetom, kako u otklanjanju fizičkih barijera, tako i u otklanjanju barijera među ljudima; u svakodnevnoj komunikaciji, pristupu i ophođenju, informiranju o specifičnim potrebama osoba s invaliditetom. Pomažu među ostalim i u otklanjanju predrasuda.

4.1. Pristupačnost smještajnih objekata za osobe s invaliditetom

Pristupačnost se definira kao lakoća interpersonalnog pristupa, ali i lakoća korištenja zgrada, vanjskih područja i ostalih objekata, neovisno bez potrebe za dodatne prilagodbe.

Turistička odredišta nadmeću se među sobom po kvaliteti, cijeni i pružanju proizvoda i usluga, ali razine pristupačnosti za osobe s invaliditetom variraju od objekta do objekta. Osiguravanjem pristupačnosti postiže se dodatna razina privlačnosti (destinacije, objekta) za osobe s invaliditetom, dok istovremeno daje hotelu prednost pred konkurencijom.

Osobe s invaliditetom predstavljaju značajno i rastuće tržište u Europskoj uniji, neovisno o tome jesu li pitanju poslovna ili privatna putovanja. Očekuje se da će u budućnosti ta brojka još rasti, s obzirom na sadašnja kretanja broja populacije. Istraživanja pokazuju da su osobe s invaliditetom lojalni gosti koji se često vraćaju u istu destinaciju, pod uvjetom da ona ima dobru pristupačnost.

Kako bi se povećao broj osoba s invaliditetom u turističkim kretanjima, potrebno je raditi na boljoj informiranosti hotelskog osoblja o važnosti pristupačnosti, jer je pristupačnost objekata glavni čimbenik za donošenje odluke o posjeti destinacije kad su u pitanju osobe s invaliditetom. Objekti i destinacije koji mogu prepoznati ekonomske i društvene koristi od poboljšanja pristupačnosti, a žele proširiti svoju

lepezu usluga na osobe s invaliditetom, trebali bi razmisliti o investiranju u fizička poboljšanja prostora tamo gdje su ona potrebna.³⁰

Posebni hotelski standardi za osobe s invaliditetom obuhvaćaju prilagodbe:

- okoliša (pristupačne staze iz hotela, rampe na stazama pod nagibom ili odgovarajuća dizala),
- pristupačnost objektu (rampe, parkirališna mjesta),
- recepcije (visina pulta 90 cm od poda, telefon pristupačan osobama s invaliditetom),
- sanitarije u zajedničkim prostorijama (podovi od neklizajućeg materijala, rukohvati s obje strane zahodske školjke),
- smještajne jedinice (pragovi niži od 2 cm, pristupačan tuš, sklopive stolice ispod tuša),
- ugostiteljski sadržaji (restorani ili dijelovi restorana i prostora za posluživanje jela pristupačni osobama u invalidskim kolicima, prilagođeni stolovi u restoranima i blagavaonicama)³¹

Na ulaznim vratima smještajne jedinice moraju biti označene odgovarajućim reljefnim oznakama. Dizala, ako ih objekt ima, moraju imati odgovarajuću ploču za upravljanje dizalom s reljefnim oznakama i sustav zvučnog informiranja o smjeru kretanja dizala. Kupaonice u smještajnim jedinicama za osobe s invaliditetom ne moraju imati kade niti tuš kade propisane Pravilnikom, već su dostatni samo tuševi.³²

U nastavku slijedi prilog 4 koji prikazuje prikazuje oznake pristupačnosti, uvjeta uporabe pomagala i elemenata pristupačnosti za osobe s invaliditetom.

³⁰ Westcott Jacqueline, Improving information on accesible tourism for disabled people, European Commision, 2004., str. 5

³¹ Ministarstvo mora, turizma, prometa i razvitka, Pravilnik o izmjenama i dopunama pravilnika o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli, NN br. 88/07 i 58/08, 2007, Prilog XXI. Uvjeti za posebne standarde za vrstu: "Hotel", str. 21

³² Ministarstvo mora, turizma, prometa i razvitka, Pravilnik o izmjenama i dopunama pravilnika o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli, NN br. 88/07 i 58/08, 2007, str. 9

Prilog 4: Slikovni prikaz oznaka pristupačnosti, uvjeta uporabe pomagala i elemenata pristupačnosti.



Izvor: Pravilnik o osiguranju pristupačnosti građevina osobama s invaliditetom i smanjene pokretljivosti, Ministarstvo graditeljstva i prostornog uređenja, NN 16/15

4.2. Pristupačnost u turističkom sektoru

Kao uostalom i u općoj populaciji, termin „osobe s invaliditetom“ odnosi se na razne vrste ljudi sa različitim stupnjem mogućnosti i invaliditeta, te kao takve imaju različite potrebe pri putovanju, s obzirom da postoje razne vrste stanja poput problema s kretanjem, vidom, sluhom, poremećajima u učenju pa i alergijama.

Mnoge osobe s invaliditetom žele putovati, ali u kombinaciji s varijacijama u pristupačnosti destinacija, lošom informiranošću zaposlenih ili negativnim iskustvima često bivaju obeshrabrene. Poboljšanje pristupačnosti u hotelijerstvu neće samo rezultirati ekonomskom koristi za turističku industriju nego će pomoći i u punoj društvenoj integraciji osoba s invaliditetom. Kad se razmišlja o pristupačnosti za osobe s invaliditetom, najprije bi se trebalo poraditi na uklanjanju nepotrebnih barijera. Umjesto da se koncentriraju na individualne poteškoće svakog gosta, turistički objekti i destinacije trebali bi se usredotočiti na barijere koje nastaju:

- lošim planiranjem izgradnje (tlocrt, studija)
- arhitektonskim barijerama (stube, uski hodnici, vrata i sl.)
- nedostatkom osnovne opreme (dizala za osobe s invaliditetom, prilagođenost sanitarnih prostorija)
- načinom na koji se usluge isporučuju (osoba u invalidskim kolicima nema direktnu interakciju s recepcionerom jer je prostor recepcije viši od osobe u invalidskim kolicima).

Objekti i destinacije bi također trebali biti svjesni da se mnoge barijere mogu izbjeći uz pametno planiranje i male troškove. Primjer za to su treninzi zaposlenika kojima ih se želi osvijestiti o specifičnim potrebama osoba s invaliditetom. Takav pristup ne samo da će osigurati sezibilitet prema osobi s invaliditetom i inkluziju te osobe, a pomoći će i zaposlenicima da identificiraju probleme u pristupačnosti i predlože poboljšanja.³³

³³ Westcott Jacqueline, Improving information on accesible tourism for disabled people, European Commision, 2004., str.6

4.3. Pružanje usluga osobama s invaliditetom

Ključ pružanja dobre usluge jest shvatiti da su osobe s invaliditetom istovjetne bilo kojoj drugoj mušteriji i da žele poštovanje, no s obzirom da mnoge „zdrave“ osobe imaju malo iskustva u radu s osobama s invaliditetom i njihovim potrebama, potrebno je znati neke naputke kako bi to poštovanje bilo i iskazano:

1. U redu je ponuditi pomoć osobi s invaliditetom. Pritom bi osoblje trebalo pričekati i vidjeti hoće li ta ponuda biti prihvaćena i nikako ne pretpostaviti da je pomoć uistinu potrebna. To ne samo da je nepoželjno, već može biti i opasno (osoba se može osjećati ugroženo, može smatrati da se dovodi u pitanje njene sposobnosti, može se uvrijediti)
2. Osoblje bi se uvijek trebalo direktno obraćati osobi s invaliditetom, a ne njihovoj pratnji, ako je imaju. Pritom je važan kontakt očima.
3. Osoblje nikad ne bi trebalo ispitivati osobu s invaliditetom o njihovoj invalidnosti. Ako osoba ima razloge da podijeli te informacije s osobljem, ona će to i učiniti.
4. Osobe s naizgled sličnom invalidnosti, drukčije se s njom nose. Osoblje ne smije očekivati da su slične invalidnosti iste s obzirom da je svaka osoba s invaliditetom pojedinac za sebe.
5. Osobe s invaliditetom trebalo bi tretirati kao svaku drugu osobu (treba biti obazriv, ali nikoga ne gledati s visoka ili sa sažaljenjem).³⁴

4.4. Informiranje o pristupačnosti

Dobra komunikacija ključna je za poboljšanje pristupačnosti. Ljudi donose odluke na osnovu informacija koje dobiju i faktora koje smatraju važnima. Očekivanja se također formiraju na temelju tih informacija, te se na temelju njih osobe pripremaju za putovanje.

³⁴ Ibidem, str. 7

Postoji nekoliko koraka pri pružanju informacija o pristupačnosti važnih za turističke objekte:

1. Obrazac o pristupačnosti - postavlja se na web stranice hotela. Sastoji se od popisa standarda koje hotel posjeduje ili ne posjeduje, te na temelju toga osoba s invaliditetom donosi odluku je li joj objekt pristupačan ili nije. Turistički uredi pružaju glavni izvor informacija o pristupačnosti u pojedinoj destinaciji. Ako osoba s invaliditetom preda obrazac u turistički ured u čijoj nadležnosti se nalazi hotel za koji smatra da nije adekvatno prilagođen njenim potrebama, turistički ured može poduzeti korake kako bi se ispravili nedostaci.
2. Dobivanje nezavisnog certifikata o pristupačnosti - nezavisna certifikacija osigurava pouzdanost i točnost informacija koje hotel nudi. U tu svrhu u većini zemalja postoje organizacije koje se bave nezavisnom certifikacijom i koje mogu usporediti stvarno stanje sa navedenim (obrazac o pristupačnosti).
3. Sudjelovanje u nacionalnim strategijama o pristupačnosti - neke zemlje EU razvile su nacionalne strategije koje daju neovisnu procjenu pristupačnosti i omogućuju objektima da koriste standardizirane oznake o pristupačnosti koje služe da bi prikazale stupanj pristupačnosti pojedinog objekta (posebne naljepnice i sl.). Takve oznake pomažu osobama s invaliditetom pri donošenju odluke o putovanju.³⁵

Informacije o pristupačnosti trebale bi se ažurirati. Kada god se dogodi neka promjena u objektu informacija bi trebala biti provjerena i promijenjena ako je potrebno. Informacije o pristupačnosti imaju i marketinšku vrijednost, te spadaju u istu skupinu informacija kao i boravišna pristojba, posebne atrakcije destinacije i sl. Loše iskomunicirane informacije vode u poslovne gubitke, razočarane kupce i lošu reklamu.³⁶

O destinaciji bi osobe s invaliditetom trebale dobiti informacije o tome kako stići u destinaciju (najbliži aerodrom, željeznička postaja i sl.), informacije o javnom

³⁵ Ibidem, str. 9

³⁶ Ibidem, str. 10, 11

prijevozu (autobusne linije, posebno označeni parking i sl.), informacije o okolišu (teren, pločnici, pješački prijelazi, klima i kvaliteta zraka), informacije o javnim službama i objektima (pristup bolnicama, kazalištima, kinima, parkovima i sl.).³⁷

³⁷ Ibidem, str. 27

5. POSEBNI TURISTIČKI STANDARDI ZA OSOBE S INVALIDITETOM U REPUBLICI HRVATSKOJ

Posebni standardi za osobe s invaliditetom u Republici Hrvatskoj očituju se kroz primjenu tzv. „socijalnog turizma“. Turizam je to koji namjenjen prvenstveno ugroženim društvenim skupinama poput osoba s invaliditetom, starijih i nemoćnih, djeci slabijeg socijalnog statusa kao i braniteljima.

Temeljne odrednice socijalnog turizma vidljive su iz sljedećeg slikovnog prikaza:

Prikaz 1: Socijalni turizam



Izvor: Krešić Damir, Nacionalni program razvoja socijalnog turizma, Strateška radionica, Ministarstvo turizma RH, Zagreb, (02.12.2013.)

Nacionalni program razvoja socijalnog turizma pokrenut je iz razloga što u Nacionalnoj strategiji za osobe s invaliditetom turističke potrebe osoba s invaliditetom nisu dovoljno razrađene.

Ovaj dokument za cilj ima:³⁸

- Određivanje zajedničke razvojne vizije socijalnog turizma
- Institucionalno organiziranje dionika socijalnog turizma
- Utvrđivanje najprimjerenijih razvojnih modela socijalnog turizma
- Smjernice za prilagodnu zakonodavnog okvira kojim se regulira područje socijalnog turizma
- Podizanje razine javne svijesti o značaju socijalnog turizma

Da bi se ti ciljevi postigli, potrebna je koordinacija svih važnih čimbenika koji utječu na formiranje politika koje se tiču ove problematike (Ministarstvo zdravlja, socijalne politike i mladih, Pravobranitelj za osobe s invaliditetom, civilne udruge za osobe s invaliditetom, akademska zajednica – fokus grupe, tribine i sl.).

5.1. Pregled turističke ponude za osobe s invaliditetom u RH u 2013. godini

U nastavku je predstavljen pregled turističke ponude za osobe s invaliditetom u RH:

- Tek 48 hotela u RH ima ponudu prilagođenu invaliditetnim osobama,
- Hosteli, odmarališta Crvenog križa, dječja odmarališta u vlasništvu gradova, sindikalna odmarališta
- Kao dio ponude može se promatrati 13 specijalnih bolnica za medicinsku rehabilitaciju

³⁸ Krešić Damir, Nacionalni program razvoja socijalnog turizma, Strateška radionica, Ministarstvo turizma RH, Zagreb, (2.12.2013.), str. 4

- Nacionalni propisi propisuju da se prilikom rekonstrukcije i gradnje građevina treba osigurati nesmetani pristup i kretanje za osobe smanjenje pokretljivosti,
- Javne turističke infrastruktura nije u potpunosti prilagođena osobama s invaliditetom,
- RH raspolaže s 11 plaža i kupališta koja imaju osiguran pristup osobama s invaliditetom,
- Još uvijek na postoje financijske potpora odmora kroz odmorišne bonove i sl.³⁹

Primjeri pozitivne prakse uključivanja osoba s invaliditetom u turistička kretanja uključuju plaže i marine nagrađene Plavom zastavom, a koje su u potpunosti prilagođene potrebama osoba s invaliditetom.

Tablica 1: Popis plaža prilagođenih osobama s invaliditetom na Jadranu iz 2008. godine

| Sjeverno hrvatsko primorje | Južno hrvatsko primorje |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Plaža Kanegra, Umag • Plaža Savudrija, Umag • Plaža Polynesia, Umag • Plaža Kanova, Umag • Plaža autokampa „Mareda“, Novigrad • Plaža autokampa „Sirena“, Novigrad • Plaža hotela „Galijot“, Poreč • Gradska plaža, Poreč • Plaža Brulo, Poreč • Plaža autokampa Istra, | <ul style="list-style-type: none"> • Plaža „Mala Mandra“, Kolan • Plaža A/C „Šimuni“, Pag • Plaža „Prosika“, Pag • Plaža „Dubrovnik“, Poveljana • Plaža turističkog naselja „Zaton“ • Plaža „Jaz“, Preko • Plaža „Iza banja“, Sv. Filip i Jakov • Plaža „Dražica“, Biograd na moru • Plaža „Lolić“, Pirovac |

³⁹ Ibidem, str.8

| | |
|---|---|
| <p>Vrsar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plaža autokampa "Valkanela", Vrsar • Plaža naturističkog centra "Koversada", Vrsar • Plaža „Villas Rubin“, Rovinj • Plaža „Amarin“, Rovinj • Plaža autokampa "Veštar", Rovinj • Plaža „Bi-val“ Fažana • Plaža „Dječje igralište“, Fažana • Plaža „Ambrela“, Pula • Plaža „Maslinica“ Rabac • Plaža „Kvarner“, Lovran • Plaža „Slatina“, Opatija • Plaža „Ičići“, Ičići • Plaža „Pesja“, Omišalj • Plaža „Jadran“, Omišalj • Plaža „Dražica“, Krk • Plaža „Dunat“, Krk • Plaža „CampingJeževac“, Krk • Plaža autokampa FKK „Politin“, Krk • Plaža naturističkog kampa „Konobe“, Punat • „Vela plaža“, Baška • Plaža „Pećine“, Šilo • Plaža kampa „Kovačine“, Cres • Plaža „Veli žal – Sunčana | <ul style="list-style-type: none"> • Plaža „Plava plaža“, Vodice • „Bijela plaža – Solaris“, Šibenik • Plaža „Apartmani Medena“, Seget Donji • Plaža „Bačvice“, Split • „Vela plaža Amfore“, Hvar • Plaža „Prirovo“, Vis • Plaža „Gospa gusarica“, Komiža • Plaža hotela „LeMeridien Lav“, • Podstrana • Plaža „Punta“, Omiš • Plaža „Punta Rata“, Brač • Plaža „Nikolina“, Baška voda • Plaža „Donja luka“, Makarska • Plaža „Slatina“, Tučepi • Plaža hotela „Dubrovnik – President“, Dubrovnik • Plaža hotela „Croatia – sjever“, Cavtat |
|---|---|

| | |
|--|--|
| <p>uvala“, Mali Lošinj</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plaža „Rajska plaža – Črnika“, Lopar • Plaža „Gradsko kupalište“, Crikvenica • Plaža hotela „Varaždin“, Selce • Glavna gradska plaža „Lišanj“, Novi Vinodolski | |
|--|--|

Izvor: Forum osoba s posebnim potrebama (<http://www.forum-opp.com>), 2008. (12.05.2015.)

Primjer najpozitivnije prakse je Grad Split koji je osim plaža prilagodio i ostale javne objekte osobama s invaliditetom, te popise i lokacije objekata objavio na web stranicama TZ Grada Splita, te time još više olakšao proces informiranja za osobe s invaliditetom.

Sukladno primjerima dobre prakse valja spomenuti brojne inicijative koje su se u posljednjih nekoliko godina pojavile u javnosti, poput osposobljavanja prvog turističkog vodiča u RH za osobe s invaliditetom,⁴⁰ zatim program „Turizam bez zapreka“ koji ima za cilj uklanjanje arhitektonskih i drugih barijera u turističkim objektima, te educiranje ugostitelja o pristupu osobama s invaliditetom.

⁴⁰ Ministarstvo turizma (<http://www.mint.hr/default.aspx?ID=4859>) (12.05.2015.)

6. ZAKLJUČAK

Iako važan dio tzv. „socijalnog turizma“, turizam za osobe s invaliditetom u RH je još praktički nepoznat pojam. Jedina posebnost leži u standardima izgradnje hotela u smislu uklanjanja arhitektonskih barijera (ugradnja rampi, dizala i sl.). Osim fizičkih barijera, potrebno je raditi i na uklanjanju tzv. mentalnih barijera te educirati osoblje u turizmu o osobama s invaliditetom, jer iako imaju specifične potrebe s obzirom na vrstu invaliditeta, osobe s invaliditetom žele, poput svakog drugog kupca usluga u turizmu, zadovoljiti svoje turističke potrebe. Zato treba poraditi na inkluziji osoba s invaliditetom u turistička kretanja, kao što se to provodi i u ostalim aspektima društvenog života. Educirano osoblje podiže kvalitetu usluge i zadovoljstvo gosta, a zadovoljan gost se uvijek vraća. Osim toga, turistički objekt koji uvažava osobe s invaliditetom i njihove potrebe, stvara o sebi pozitivnu sliku u društvu.

Fokus je također stavljen na općenite standarde u hotelima kao i na povijesni razvoj jer je bilo važno utvrditi kako su nastali današnji standardi u hotelijerstvu. U tom smislu posebne standarde za osobe s invaliditetom ne promatramo isključivo kao tehničke standarde jer su osobe s invaliditetom korisnici turističkih usluga kao i svi drugi sa eventualno specifičnijim potrebama. Pa ipak, prostor za napredak postoji i on je vidljiv, pogotovo u novije vrijeme kada smo svjedoci novih inicijativa u pogledu turizma za osobe s invaliditetom poput prve turističke agencije prilagođene potrebama osoba s invaliditetom, prvog turističkog vodiča, sve veće prilagodbe objekata i javnih prostora kao i sustavne edukacije turističkih djelatnika o ophođenju prema osobama s invaliditetom. Ti pomaci su itekako značajni pogotovo uzmemo li u obzir da osobe s invaliditetom imaju želju putovati, te tako predstavljaju značajan i važan broj turista (korisnika turističkih usluga).

Značajan napredak ostvaren je i u međusobnoj suradnji udruga, ministarstava i turističkog sektora u promicanju turizma za osobe s invaliditetom, a vidljivo je da će se suradnja i uspješni projekti nastaviti i dalje, poglavito kroz članstvo RH u Europskoj uniji koje omogućuje pristup značajnim financijskim sredstvima od kojih će se dio, nadamo se iskoristiti i za potrebe osoba s invaliditetom.

I akademska zajednica kroz ovakve i slične radove također ima priliku produbiti svijest o osobama s invaliditetom, njihovom položaju u društvu, (kao i poboljšanju istog) željama i potrebama.

Nadalje, Republika Hrvatska bi po uzoru na Mađarsku trebala u suradnji s hotelskim poduzećima u Republici Hrvatskoj ustrojiti sustav tzv. vaučera za osobe s invaliditetom koje bi njima i njihovim obiteljima osigurale popust na turističke usluge u iznosu do 50%. Zauzvrat, država bi takvim poduzećima osigurala porezne olakšice i slična rasterećenja. Stoga bi se među hotelskim poduzećima stvorila konkurencija i djelovalo bi se pozitivno ne samo u smislu društveno odgovornog poslovanja, već i u financijskom smislu. S druge strane pojavila bi se tzv. pozitivna diskriminacija prema osobama s invaliditetom jer bi im se olakšalo korištenje turističkih usluga i potaklo bi ih se na češće korištenje istih jer bi navedene mjere financijski rasteretile osobe s invaliditetom koje uglavnom ovise o socijalnim naknadama.

LITERATURA

1. Avelni – Holjevac Ivanka, Upravljanje kvalitetom u turizmu i hotelskoj industriji, Fakultet za turistički i hotelski menadžment, Opatija 2002.
2. Garbin - Praničević Daniela, Pivčević Smiljana, Garača Željko, Razvijenost informacijskih sustava velikih hotelskih poduzeća u Hrvatskoj, Acta Turistica Nova, Vol 4., No. 2, Zagreb, 2010., str. 6, 7, 8, 9, 11
3. Petar Saša, Laušić Mate, Sigurnosne procedure u hotelima, Acta turistica nova, Vol 4, No. 2, Zagreb, 2010., str. 4, 6, 7, 11, 13
4. Petrić Lidija i Pranić Ljudevit, Ekološka svijest u Hrvatskoj smještajnoj industriji, Acta turistica nova, Vol 4, No. 1, Zagreb, 2010., str. 4
5. Pirija Drago, Standardi u turističkom ugostiteljstvu, Visoka škola za turizam, Šibenik 2003.
6. Westcott Jacqueline, Improving information on accesible tourism for disabled people, European Commision, 2004
7. Ministarstvo turizma, Krešić Damir, Strateška radionica, RH Nacionalni program razvoja socijalnog turizma, Zagreb, (02.12.2013.)
8. Pravilnik o izmjenama i dopunama pravilnika o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli, NN br. 88/07 i 58/08, 2007
9. Ministarstvo turizma (<http://www.mint.hr/default.aspx?ID=4859>), (06.12.2008.)

POPIS TABLICA

| | |
|--|----|
| Tablica 1: Popis plaža prilagođenih osobama s invaliditetom na Jadranu iz 2008. godine | 32 |
|--|----|

POPIS PRILOGA

| | |
|--|----|
| Prilog 1. Standardizacija smještajnih objekata u hotelima | 8 |
| Prilog 2. Indikatori uspješne nabave namirnica | 10 |
| Prilog 3. Grafička rješenja standardiziranih ploča za označavanje vrste i kategorije ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli | 16 |
| Prilog 4. Slikovni prikaz oznaka pristupačnosti, uvjeta uporabe pomagala i elemenata pristupačnosti | 25 |

POPIS PRIKAZA

Prikaz 1. Socijalni turizam 30

