



## NACIONALNI PROGRAM RAZVOJA MALOG OBITELJSKOG HOTELIJERSTVA

Zagreb, prosinac 2013.

# Sadržaj prezentacije

- Polazište, cilj, načela i način izrade te sadržaj Programa
- Osnovna obilježja malog obiteljskog hotelijerstva u RH
- Relevantni tržišni trendovi
- Malo i srednje poduzetništvo u turizmu u kontekstu europske razvojne strategije
- SWOT analiza malog obiteljskog hotelijerstva
- Načela razvoja, vizija i ciljevi
- Područja i programi unapređenja malog obiteljskog hotelijerstva

# Polazište, cilj, načela izrade i sadržaj Programa

# Polazišta

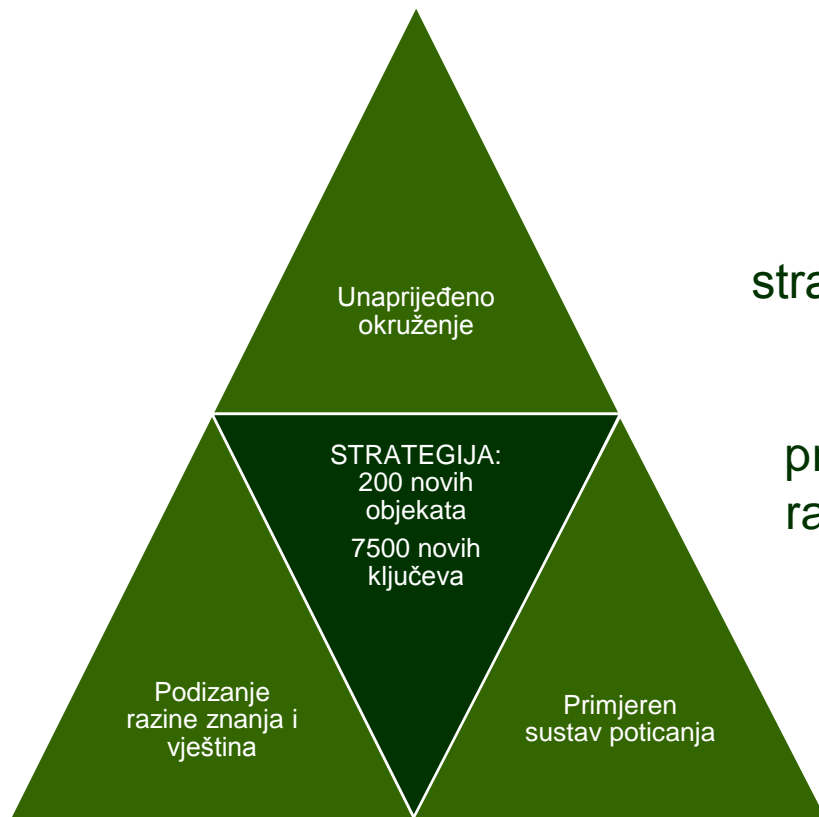
## MALI OBITELJSKI HOTELI

privlačni  
različitim  
tržišnim  
nišama

proizvodno  
tematiziraju  
turističku  
ponudu

prostor  
inicijative za  
domaće male  
i srednje  
poduzetnike

# Ciljevi Programa



## USKLAĐENOST:

strateški okvir razvoja Europske unije u razdoblju do 2020. godine

programi i fondovi EU raspoloživi za razdoblje od 2014. do 2020. godine.

# Načela i način izrade Programa



# Sadržaj Programa

- Stanje ponude malog obiteljskog hotelijerstva
- Međunarodno relevantni trendovi
- Malo poduzetništvo u turizmu u EU razvojnoj strategiji
- SWOT analiza i ocjena konkurentnosti
- Konceptcija i ciljevi razvoja malog obiteljskog hotelijerstva u RH do 2020. godine
- Područja i programi unapređenja malog obiteljskog hotelijerstva
- Zaključci i preporuke

# Osnovna obilježja malog obiteljskog hotelijerstva u RH



# Institucionalni okvir

- **Zakonski i podzakonski akti:**

- Ne uređuju posebno skupinu malih/obiteljskih hotela
- 4 kategorije, moguće zatražiti posebnu oznaku kvalitete
- Veličina hotela: minimalno 5 smještajnih jedinica (propisani sadržaji)

- **Fiskalne i slične obveze**

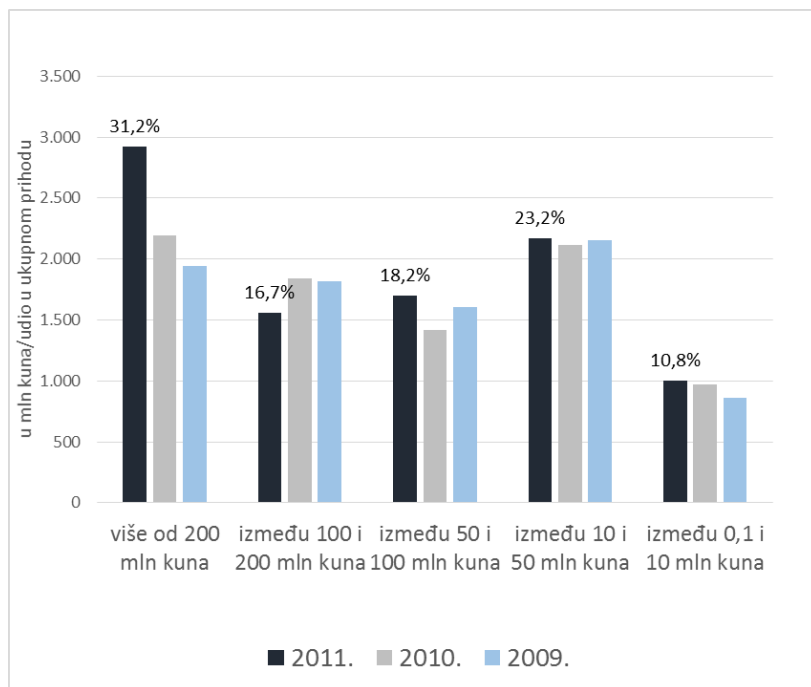
- Porez za dobit/dohodak: ovisno o statusu gospodarskog subjekta
- Porez na dodanu vrijednost: preferencijalna stopa 10% (povećanje ?)
- Boravišna pristojba: ovisno o duljini boravka i statusu turističkog mjesta
- Turistička članarina: 0,14-0,2% u ostvarenom ukupnom prihodu/dohotku ovisno o statusu turističkog mjesta
- Brojne parafiskalne obveze

# Kvantitativne odrednice ponude u 2013.

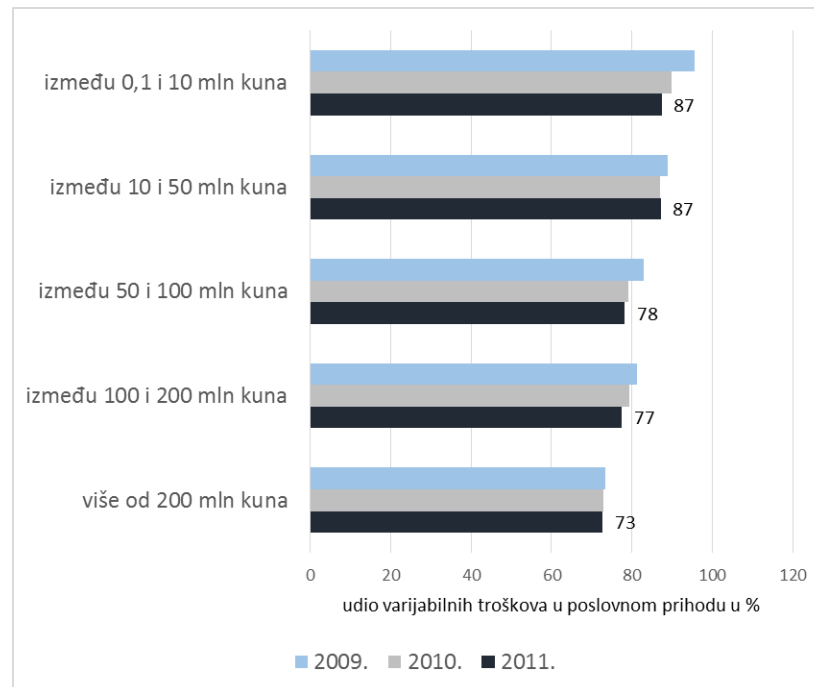
- Statistika ne prati male obiteljske hotele kao posebnu skupinu smještaja
- Smještajni kapacitet
  - Oko 340 hotela
  - 7,8 tisuća smještajnih jedinica
  - 15,6 tisuća kreveta
- Kategorije objekata (sm. jed.)
  - 12% - 2\*;
  - 57% - 3\*
  - 22% - 4\*;
  - 2% - 5\*
  - 7% aparthoteli
- 71% ukupnog kapaciteta u primorskim regijama:
  - Split-Dalmacija – 19%
  - Kvarner i gorje – 13%
  - Zadarska regija – 7%
  - Istra – 14%
  - Šibenska regija – 6%
  - Dubrovnik – 8%
  - Lika-Senj – 4%

# Poslovanje malih hotelskih poduzeća, 2009.-2011.

Ukupan prihod, prema veličini poduzeća, mln. kn



Udio varijabilnih troškova u poslovnom prihodu u %



# Strukovno povezivanje i umrežavanje

- **Nacionalna udruga obiteljskih i malih hotela hotela**
- **Aktivnosti:**
  - Implementacija operativnog marketing plana
  - Razvoj i promocija web portala i online rezervacijskog sustava
  - Unapređenje ostalih marketinških aktivnosti u cilju poboljšanja distribucije, promocije i prodaje
  - Partnerstvo s agencijama i turoperatorima
  - Edukacija
  - Eno-gastro klaster
  - Lobiranje i međuinstitucionalna suradnja te strateška partnerstva s dobavljačima
  - Međunarodna suradnja

# Relevantni tržišni trendovi od interesa za malo obiteljsko hotelijerstvo

## Osnovni činitelji potražnje:

- privatnost
- personalizirana usluga podređena individualiziranim potrebama svakog potencijalnog korisnika
- ugađanje ('pampering')
- atraktivna lokacija
- uređenost interijera objekta
- hortikulturno kultivirana okućnica
- uređeno okruženje

## Dodatni važni atributi ponude:

- obiteljska atmosfera i toplina doma
- obroci spravljeni na lokalni/tradicionalni način
- mogućnost za socijalizaciju, druženje i komunikaciju u za to posebno dizajniranom prostoru
- značajne kulturno-povijesne sklopove u bližem okruženju, kao i
- mogućnost sudjelovanja u lokalnim tradicijskim događanjima.

# Malo poduzetništvo u turizmu u kontekstu europske razvojne strategije



# Strategija rasta EU do 2020. godine

- Europa u 2020. godini je pametan, održiv i integriran gospodarski prostor koji zemljama članicama osigurava visok stupanj zaposlenosti, produktivnosti i socijalne kohezije (Europe 2020)
- 7 inicijativa:
  - Digitalizacija Europe
  - Inovativna Unija
  - Mladi na potezu
  - Resursno efikasna Europa
  - Industrijska politika za eru globalizacije.
  - Program novih vještina i poslova
  - Europska platforma protiv siromaštva

# Četiri poluge EU politike za turizam

- Poticati konkurentnost turističkog sektora:
  - Poticati diversifikaciju ponude
  - Razvijati inovativnost (ICT)
  - Poboľšavati profesionalne vještine
  - Poticati produljenje sezone
  - Povećati razumijevanje o važnosti turizma
- Promovirati razvoj održivog, odgovornog i visoko kvalitetnog turizma
- Učvrstiti imidž Europe kao održive i kvalitetne turističke destinacije
- Maksimirati potencijal EU politika/financijskih instrumenata

# COSME - Program za konkurentnost malih i srednjih poduzeća

Razdoblje djelovanja

- 2014.2020.

Cilj

- povećanje konkurentnosti, smanjivanje nezaposlenosti, stvaranje poticajne poduzetničke klime te razvoj poduzetništva

Proračun  
(2,3 mld. Eura)

- davanje garancija malim i srednjim poduzećima
- financiranje fondova 'venture' kapitala te mostnog kreditiranja

Korisnici

- postojeći poduzetnici (financiranje razvoja, konsolidaciju i/ili rast)
- budući poduzetnici (pomoć pri uspostavljanju tvrtki)
- nacionalna, regionalna i lokalna tijela vlasti (reformiranje politika)

# Ostali važni programi i fondovi EU

Program/fond	Područje djelovanja	Svrha
<b>European Cohesion Fund</b>	kohezijska politika	potpora investicijama u zadovoljavanje EU ekoloških standarda, ulaganjima u okolišno odgovorne energetske projekte kao i investicije u transeuropsku prometnu mrežu te gradske i prometne sustave niske emisije ugljika
<b>European Social Fund</b>	socijalna politika	poboljšanje mogućnosti zapošljavanja, obrazovanja i cjeloživotnog učenja, unapređenje društvene uključenosti te smanjivanje siromaštva, ali i razvoj tzv. institucionalnog kapaciteta u sferi javne administracije
<b>European Regional Development Fund</b>	regionalni razvoj	jačanje ekonomske, društvene i teritorijalne povezanosti članica EU kroz smanjivanje razlika između europskih regija
<b>LIFE+</b>	zaštita okoliša	financijska potpora projektima s područja: (i) zaštite okoliša i efikasne upotrebe resursa, (ii) biološke raznolikosti, te (iii) upravljanja okolišem

# Ostali važni programi i fondovi EU

Program/fond	Područje djelovanja	Svrha
<b>HORIZON 2020</b>	znanost	financijska potpora projektima koji osiguravaju: (i) izvrsnost u znanosti, (ii) industrijsko vodstvo kroz investicije u ključne tehnologije, jednostavniji pristup kapitalu te potpore malim i srednjim poduzećima, te (iii) pozitivne društvene promjene
<b>Connecting Europe Facility</b>	prometna infrastruktura	unapređenje europske povezanosti kroz projekte: (i) unapređenja prometne infrastrukture, (ii) unapređenja energetske povezanosti, te (iii) unapređenja telekomunikacijskih sustava.
<b>European Statistical Programme 2013 - 2017</b>	Statistika	raspolaganje i diseminacija kvalitetnih i harmoniziranih statističkih podataka koji mogu biti korišteni za potrebe razvoja EU operativnih politika, uključujući i područje turizma

# Ostali važni programi i fondovi EU

Program/fond	Područje djelovanja	Svrha
<b>Creative Europe Programme</b>	kultura i obrazovanje	očuvanje i unapređenje europske kulturne i jezične različitosti te jačanje konkurentnosti kulturnog i kreativnog sektora kroz projekte u sferi: (i) kulture), (ii) medija, osobito audiovizualnih, te (iii) međusektorske kulturne suradnje
<b>Erasmus for All Programme</b>	obrazovanje	financiranje projekata u sferi obrazovanja, stjecanja stručnih vještina, edukacije mladih te razvoju sport
<b>Programme for Social Change and Innovation</b>	zapošljavanje	financiranje projekata u sferi: (i) koordiniranja nacionalnih politika, (ii) razmjenu iskustava u sferi najbolje prakse, (iii) jačanja institucionalnog kapaciteta i jačanje razvoja društvenog poduzetništva, te (iv) testiranja inovativnih politika
<b>European Maritime and Fisheries Fund</b>	razvoj priobalja i ribarstva	financiranje projekata u sferi: (i) ekološki održivog ribarstva, (ii) 'pametnog' i ekološki čistog uzgoja akvakultura, (iii) održivog prostornog razvoja, te (iv) integriranog upravljanja morem i priobaljem. Također, investicije u komplementarnu proizvodnu diversifikaciju poduzeća orijentiranih na ribarstvo i/ili akvakulturu (npr. turizam)

# SWOT analiza malog obiteljskog hotelijerstva

## Snage

- Definiran institucionalni okvir
- Udruživanje ponuđača kroz vlastitu udrugu
- On-line booking sustav članova Udruge
- Rastuća tematiziranost objekata
- Sve veća kvaliteta ponude
- Atraktivne mikrolokacije
- Atraktivno destinacijsko makrookruženje
- Primjeri dobre poslovne prakse u različitim kvalitativnim skupinama
- Dobra vrijednost za novac
- Individualni pristup gostu
- Gostoljubivost i 'toplina'

## Slabosti

- Visoka zaduženost
- Manjak radnog kapitala
- Kreditne institucije nedovoljno prate razvoj malog obiteljskog hotelijerstva
- Niska profitabilnost
- Zakonska prenormiranost
- Institucionalno neprepoznavanje specifičnosti djelatnosti
- Nejasan sustav upravljanja kvalitetom Promocija
- Nedovoljna prepoznatljivost brenda
- Velika sezonalnost poslovanja
- Manjak stručno osposobljenog kadra
- Niska razina poslovnog optimizma/negativna poslovna klima
- Vertikalna integracija i razvijenost destinacijske ponude
- Neujednačena kvaliteta ponude



## Prilike

- Dugoročno povoljna kretanja potražnje
- Sve izrazitija segmentacija potražnje
  - Razvoj turizma u ruralnom okružju
  - Razvoj cikloturizma
  - Razvoj 'soft adventure' turizma
  - Rastući interes za proizvodima "kulture života i rada"
- Tematizacija ponude
  - Rast potražnje za alternativnim 'lifestyle' smještajem
  - Rast potražnje za "zelenim" smještajem
- Raspoloživost EU fondova/programa
- Suvremeni oblici promocije:
  - 'Niche marketing'
  - Direktni marketing
- Uspostava jasnih prostorno planskih odrednica nove izgradnje
- Privatno-privatna i javno-privatna suradnja

## Prijetnje

- Neselektivan sustav poticaja malog obiteljskog hotelijerstva
- Netransparentno poslovno okružje
- Razina fiskalnih i parafiskalnih davanja
- Neselektivan sustav poticaja malog obiteljskog hotelijerstva
- Netransparentno poslovno okružje
- Korupcija na lokalnoj razini
- Gubitak interesa za obiteljskim poduzetništvom
- Imidž jeftine ljetne 'sunce i more' turističke destinacije
- Nerazvijanje sustava destinacijskog upravljanja
- Upravljanje turističkim razvojem Hrvatske sukladno interesima krupnog kapitala

# Načela razvoja, vizija i ciljevi

# Načela razvoja

**KAKVO BI MALO  
OBITELJSKO  
HOTELIJERSTVO U RH  
TREBALO BITI?**

međunarodno  
prepoznatljivo (brendirano)

tematizirano

orijentirano prema  
potrošačkim segmentima

kvalitativno ujednačeno

ekološki orijentirano

**KOJI SU KLJUČNI  
PREDUVJETI RAZVOJA  
MALOG OBITELJSKOG  
HOTELIJERSTVA U RH?**

povoljna investicijska klima

zakonska deregulacija

klastersko povezivanje

povećanje znanja i vještina

cjenovna prihvatljivost

**ČIME ĆE MALI  
OBITELJSKI HOTELI U  
RH PRIVLAČITI  
POTRAŽNJU?**

toplina i privatnost

kvaliteta i izvrsnost

autentičnost i tradicija

bogatstvo doživalja

gostoljubivost

# Vizija

**Malo obiteljsko hotelijerstvo je brendiran, autentičan, tematiziran i ciljanoj 'lifestyle' klijenteli prilagođen oblik ponude koji posebno ističe svoju ekološku orijentaciju i izvrsnost usluživanja.**

**Uz maksimalnu usmjerenost na raznovrsnost i kvalitetu doživljaja malo obiteljsko hotelijerstvo posebno obilježava gostoljubljivost, prilagodljivost očekivanjima gostiju te privatnost.**

# Ciljevi



**DOSTIZANJE  
PROFITABILNOSTI EU  
MEDITERANSKIH  
ZEMALJA**

- unapređivanje međunarodne prepoznatljivosti
- poticanje proizvodnog udruživanja (regionalni tematski klasteri i/ili udruge)
- umrežavanje s drugim pružateljima turističkih usluga na destinacijskoj razini
- unapređivanje sustava za tržište spremnih turističkih proizvoda/sustava doživljaja pogodnih za 'konzumiranje' i izvan glavne ljetne sezone
- produljivanje broja dana pune zauzetosti kapaciteta
- povećanje razine stručne osposobljenosti

# Područja i programi unapređenja malog obiteljskog hotelijerstva

# Institucionalni okvir

Naziv programa	Cilj	Aktivnosti
NAGLASI POSEBNOSTI	Deregulacija	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Izmjene zakonske legislative: prilagođavanje manjim poduzetnicima, mješovite stambeno turističke zone, okolišno odgovorna praksa, rad članova obitelji</li> <li>• Smanjivanje parafiskalnih davanja</li> <li>• Informiranje javnosti</li> </ul>
KRENIMO ZAJEDNO	Proširenje i povećanje kvalitete ponude	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Potpore za pripremu dokumentacije za EU fondove</li> <li>• Proširiti mogućnost kreditiranja od strane HBOR-a (standardi kvalitete, širenje ponude i dodatnih sadržaja)</li> <li>• Proširiti mogućnosti dodjele jamstava preko HAMAG-a</li> <li>• Javni venture capital fond za poticanje malog hotelijerstva</li> <li>• Infracstruktura za posredovanje u kupoprodaji postojećih objekata</li> <li>• Public i stake holder awareness programi</li> </ul>
INFORMACIJE ZA SVE	Efikasnije korištenje ICT tehnologije	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informativni/savjetodavni sustav 'one stop shopova' za malo hotelijerstvo</li> <li>• Ustroj središnje baze podataka (konkurentne EU zemlje), zajednički standardi podataka</li> <li>• Regionalni centar za konkurentnost malog hotelijerstva</li> <li>• Informiranje potencijalnih korisnika</li> </ul>

# Proizvod

Naziv programa	Cilj	Aktivnosti
ALL YEAR ROUND	Smanjenje sezonalnosti kroz unapređenje destinacijskog lanca vrijednosti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poticanje razvoja međunarodno prepoznatljivih brendova</li> <li>• Stvaranje/komercijalizacija složenih turističkih proizvoda</li> <li>• Razvoj tematskih klastera (modeli upravljanja i financiranja)</li> <li>• On line marketing i jedinstveni on line aktivni rezervacijski sustav (uključujući i vertikalno povezivanje destinacijske ponude)</li> <li>• Public i stake holder awareness programi</li> </ul>
NEŠTO POSEBNO	Proširenje destinacijskog sustava doživljaja	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Razvoj activity based turističkih doživljaja</li> <li>• Razvoj proizvoda ruralnog turizma</li> <li>• Razvoj eno-gastro turizma</li> <li>• Razvoj eko turizma</li> <li>• Informiranje korisnika i zajedničke promotivne aktivnosti (inozemni blogeri, studijska putovanja novinara i sl.)</li> </ul>
KVALITETA SVUDA OKO NAS	Integrirani sustav kvalitete u destinaciji	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tematiziranje i specijalizacija kroz certificiranje</li> <li>• Osiguranje standardne razine kvalitete prema temi</li> <li>• Godišnji sustav ocjenjivanja i nagrađivanja (tajni posjetitelj)</li> <li>• Destinacijski public i stake holder awareness programi</li> </ul>



# Vještine i capacity building

Naziv programa	Cilj	Aktivnosti
JOŠ UVIJEK UČIMO / MOŽEMO BOLJE	Unapređenje poduzetničkih vještina i kvalitete usluga	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Osposobljavanje trenera i tematska edukacija poduzetnika (razvoj projekta, energetska učinkovitost, operativno poslovanje, organizacija, EU fondovi, brendiranje, klustersko udruživanje i sl.)</li> <li>• Edukacija zaposlenika na područjima operativnog poslovanja (operacije, marketing i prodaja, financije)</li> <li>• Public i stake holder awareness programi</li> </ul>
I MI SE MIJENJAMO	Jačanje institucionalnog kapaciteta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Podizanje razine vještina zaposlenih u institucijama nadležnim za vođenje turističke politike</li> <li>• Unapređenje sustava/procesa upravljanja turizmom (horizontalno usklađivanje politika)</li> <li>• Unapređenje sustava upravljanja turizmom u destinaciji (DMO)</li> <li>• Public i stake holder awareness programi</li> </ul>

# HVALA NA POZORNOSTI!

**Molimo Vas da komentare pošaljete na:**

**neven.ivandic@iztzg.hr**

**ivo.kunst@iztzg.hr**